

○ 非常時の外国人旅行者に対する情報発信の具体事例

- ・ 翻訳機・翻訳アプリの導入・活用（ポケトーク等）【交通（鉄道・バス・空港）事業者・観光・宿泊施設】
- ・ ホームページにおいて多言語にてリアルタイムの列車在線情報等の運行状況を提供 【交通事業者（鉄道）】
- ・ ホームページへ誘導可能なQRコード等を駅や車内で掲出【交通事業者（鉄道）】
- ・ 外国人スタッフを中心とした外国人旅客対応のプロジェクトチームの設置 【交通事業者（空港）】
- ・ 路線図とともに基本的な文章（テンプレート）を予め英語を含めて印刷し、状況による差異を手書きで追加 【交通事業者（鉄道）】
- ・ 予め台風等で交通機関に支障が生じる可能性がある場合、宿泊前後に必要な情報を提供 【宿泊施設】
- ・ 部屋にQRコードで見れる役立つツールやWebサイトの情報を掲示 【宿泊施設】

お知らせ 現在
Notice As of

ただいま・**運転見合わせ**・**遅延**が発生しています。
Now operation is ceasing / delay is occurring.
ご迷惑をおかけしますことをお詫びいたします。
We apologize for the inconvenience.

発生時刻 <small>Time of occurrence</small>	:	復旧見込時間 <small>Expected recovery time</small>	About	:	頃 <small>Approximate time</small>
発生場所 <small>Place</small>		駅 ~ 駅間 <small>Sta. ~ Sta.</small>			頃 <small>Approximate time</small>

●見合わせ **区間** 駅 ~ 駅間
●Suspension section Sta. ~ Sta.

●遅延 **区間** 駅 ~ 駅間
●Delay section Sta. ~ Sta.

✖ 不通区間 **区間** 駅 ~ 駅間
✖ Intermittent section section Sta. ~ Sta.

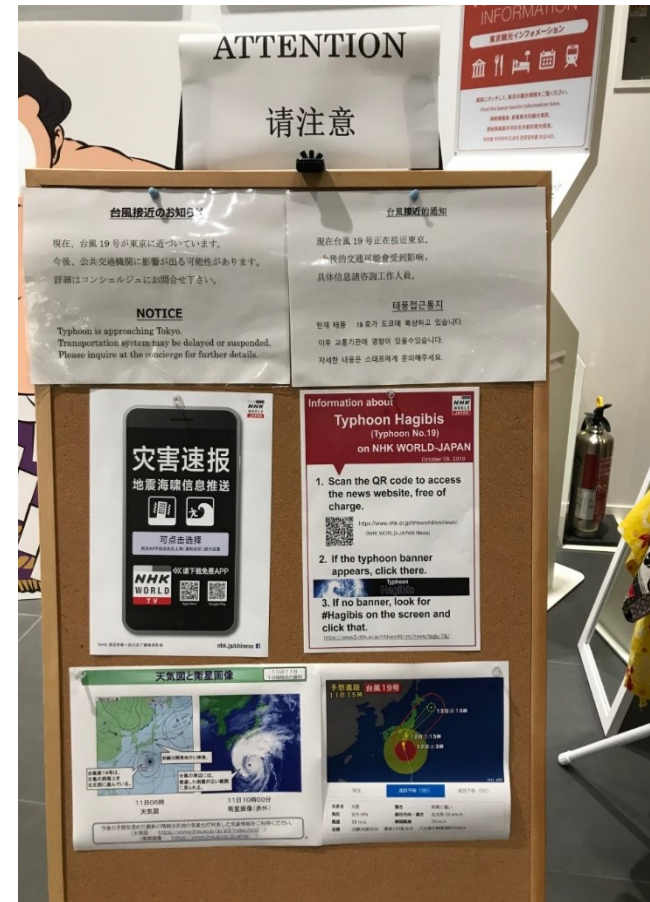
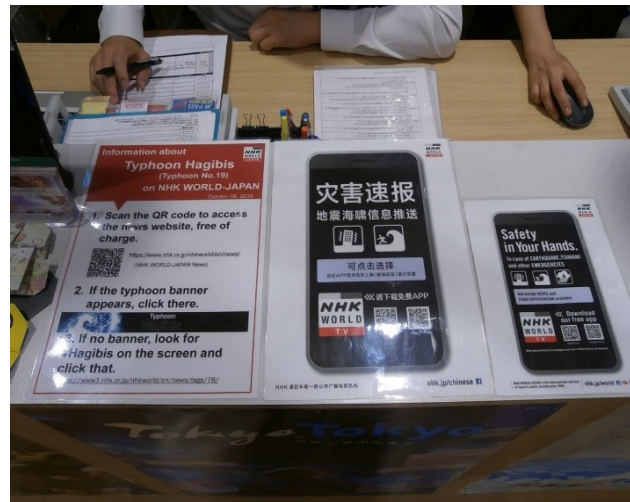
▲ 運転本数減少区間 **区間** 駅 ~ 駅間
▲ Intermittent operation section Sta. ~ Sta.

原因 <small>Cause</small>	● 人身事故 <small>● Injury accident</small>	● 悪天候 <small>● Bad weather</small>
	● 地震 <small>● Earthquake</small>	● () <small>● ()</small>
運転状況 <small>Status</small>	● 運転見合わせ <small>● Suspension</small>	● 遅延 <small>● Delay</small>
	● 運転本数減少 (西九条~大阪難波間) <small>● Intermittent operation (Midosuji ~ Osaka-Namba)</small>	

テンプレート例

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

○ 都内観光案内所での台風19号対応についての取組み事例



- ◆ NHKのテレビ映像やNHK WORLD-JAPANのコンテンツを活用
 - ・ 発信する情報は絵、図などを用いた方が効果的
 - ・ テレビ映像は、日本語であっても現状や差し迫る災害に対する危機感を伝える上で効果的

JR東日本における 多言語での情報提供について

2019年12月19日
東日本旅客鉄道株式会社

●多言語版Webサイト トップページでのお知らせ

【JR東日本ホームページ】

Train Status Information

Tōhoku Area | Kantō Area | Shinetsu Area | Shinkansen

[Operation plan of Hokuriku shinkansen, Joetsu shinkansen after November 30th]

- Click here for the operation plan.
- Hokuriku Shinkansen timetable.
- Joetsu Shinkansen timetable(temporary train).

[Operation plan of Hokuriku shinkansen (between Tokyo and Kanazawa) October29th-November29th]

- Click here for the operation plan.

You can check disaster information from here
http://www.jreast.co.jp/e/pdf/disaster_e.pdf

November 15th, 2019
East Japan Railway Company

About the Provisional Time Schedule of Hokuriku/Shinkansen from November 20th

Due to the typhoon No. 12, some trains of the Hokuriku/Shinkansen will have their operations suspended, and we would like to apologize for the inconvenience caused to customers who use the service.

Hokuriku/Shinkansen has been operating with the provisional time schedule since October 25th, but from November 20th, we will change the number of direct trains we operate from Tokyo to Kanazawa to 100%.

In addition to this, the number of trains operating the section from Tokyo to Nagano Station will be increased.

After, from December 27th, the number of trains operating the section from Tokyo to Nagano Station will be increased even further.

- Provisional train service period
 - From November 20th, 2019 (Saturday) to December 20th, 2019 (Thursday)
 - After December 27th, 2019 (Friday)
 *If there are any further changes in the operation schedule, information will be provided separately.
- Hokuriku/Shinkansen Provisional Timetable

As in the attached document.

 *As the provisional schedule from November 20th to December 20th has some of the Usasaku operations suspended, on the Joetsu/Shinkansen, some of the Tohoku No.2 temporarily stop at Hama-Wakada Station, and on the Hokuriku/Shinkansen, some of the Usasaku operations will stop at Anahara Hama Station. In addition, the temporary (Temporary) will be operating according to the provisional timetable from November 20th and December 27th. For details, please see the attached Hokuriku/Shinkansen Timetable.
- About the release of reserved seats
 - Release date and time

November 15th, 2019 (Saturday) from 11AM

 *If the operation day is more than one month ahead, it will be available from 10:00 AM one month in advance, as usual.
 - How to purchase

You can purchase it at any JR Ticket Office (Midori-no-Madoguchi) or at reserved seat reading machines at the stations.

 *The schedule for some trains (train number with * on the paper-attached Hokuriku/Shinkansen Timetable) after January 9th has not been decided. Sides of reserved seats are only for booking before January 9th.

プレス文を4か国語に翻訳し掲載

① Websites etc.

(1) JNTO Global Website [Available in English]

"Important Notice" on the global website of Japan National Tourism Organization (JNTO) provides related link pages in the event of a disaster.



URL : <https://www.japan.travel/en/>

(2) Japan Visitor Hotline (JNTO Call Center)

JNTO accepts telephone inquiries in English, Chinese, Korean and Japanese 24 hours a day. Telephone No. :050-3816-2787

JNTOのウェブサイトやホットライン等をご案内

Hokuriku Shinkansen (via Nagano) Timetable

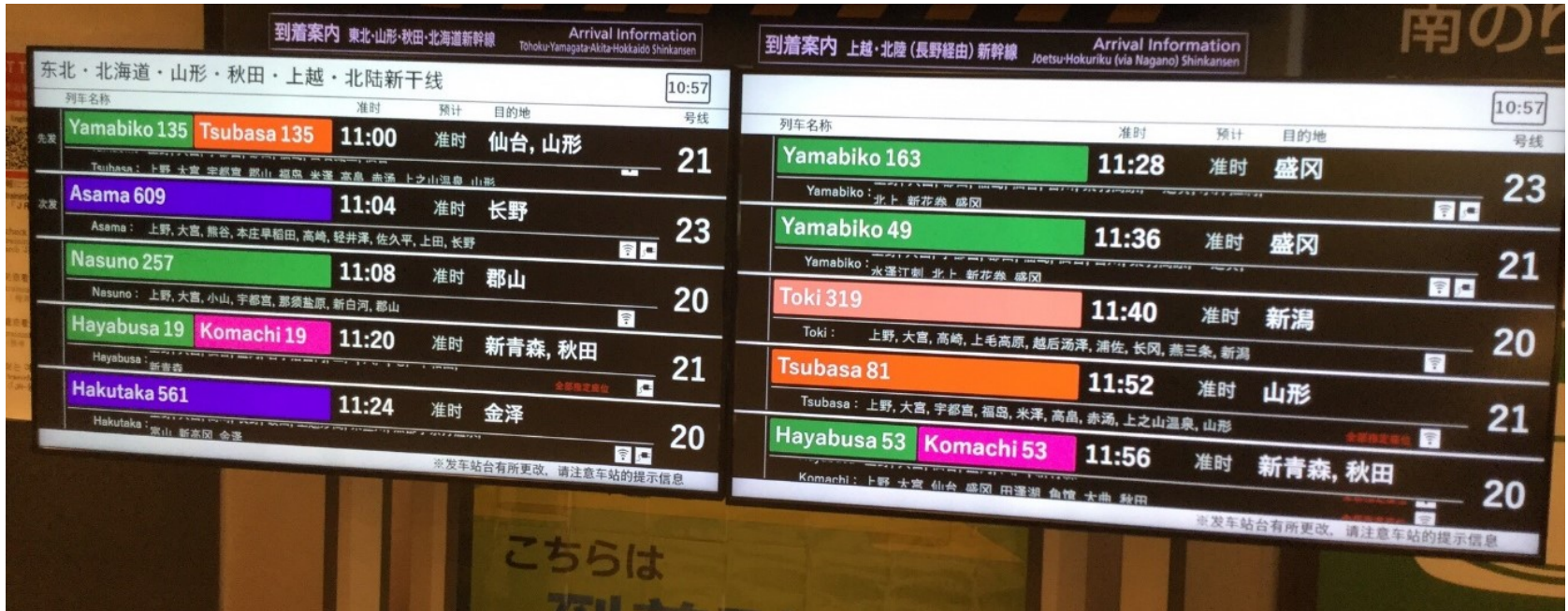
From January 6th, 2020 to February 29th

Operation date	Tsuzumi901	Tsuzumi903	Hakutaka991	Tsuzumi905	Tsuzumi907	Asama999	Kagaya995	Tsuzumi909	Hakutaka993	Asama993
Tokyo dep						6:16			6:28	6:52
Utsunomiya dep								6:22		6:34
Maebashi dep								6:42		6:54
Kanazawa arr										7:51
Honjohsada dep										
Tanigashi dep										7:19
Amakusa dep										7:55
Kanazawa dep								7:06		7:36
Sakurazawa dep								7:15		7:44
Utsunomiya dep								7:24		7:56
Nagano arr								7:35		8:06
Utsunomiya dep			6:11					7:40		8:08
Maebashi dep			6:23							8:19
Maebashi dep			6:35							8:31
Maebashi dep			6:48							8:44
Kanazawa dep			7:03							8:59
Toyama arr			7:15					8:26		9:11
Toyama dep			7:16	7:33	7:50			8:27	8:32	9:12
Saitama dep	6:21	6:56	7:25	7:42	7:59					9:21
Kanazawa arr	6:39	7:09	7:39	7:56	8:13			8:55	9:24	9:28
Gran Class										
GREEN CAR										
Reserved										
Non Reserved										
Remarks						Operational area reserved				

*The Gran Class of Hakutaka 991 and Asama 999 do not provide drink or snack services.
 Operation schedule such as train timetables are subject to change.

北陸新幹線の暫定ダイヤを掲載

● 大型ディスプレイを活用した情報提供（新幹線）



新幹線改札口付近の大型ディスプレイ（東京駅）

- ・発車順序・番線および発車見込み時刻等を4か国語で表示
- ・今後、コンテンツの充実および東京駅以外への展開を検討

●QRコード付き多言語駅頭案内の掲示

＜台風19号接近に伴う運転見直しについて＞

台風19号の接近に伴い、10月12日(土)から13日(日)にかけて在来線及び新幹線で列車の運転を取りやめます。13日(日)は少なくとも昼頃までは運転を取りやめる予定です。なお、気象状況により運転を取りやめる時間が早まる場合がございます。これに伴う振替輸送は行いません。お客さまにはご迷惑をおかけしますが、今後の気象情報や運行情報に注意してください。

http://traininfo.jreast.co.jp/train_info/service.aspx

(「JR東日本 運行情報」で検索)



＜Notice＞

With the approach of typhoon No. 19, train operations of the conventional lines and Shinkansen will be suspended from October 12th (Sat) to 13th (Sun). Train operations are expected to be suspended at least until around noon 13th. Depending on the weather conditions, the time of suspension may be earlier than expected. There will be no alternative transportation available.

http://traininfo.jreast.co.jp/train_info/e/service.aspx

(Search 「JR EAST Train Status Information」)



＜告示＞

伴随台风19号的接近，在来线以及新干线将从10月12日(六)至13日(日)停止运行。至少到13日中午为止，预计会取消运行。此外，根据天气情况，列车有可能会提早停止运行。也不会有替代运输服务。

http://traininfo.jreast.co.jp/train_info/sc/service.aspx

(搜索 「JR EAST 列车运输状况信息」)



＜告示＞

伴随台风19号的接近，在来线以及新干线将从10月12日(六)至13日(日)停止运行。至少到13日中午为止，预计会取消运行。此外，根据天气情况，列车有可能会提早停止运行。也不会有替代运输服务。

http://traininfo.jreast.co.jp/train_info/tc/service.aspx

(搜索 「JR EAST 列车运输状况资讯」)



＜알림＞

태풍 19 호의 접근에 동반하여 10 월 12 일 (토)부터 13 일 (일) 에 걸쳐 재래선 및 신칸센에서 열차의 운행을 취소합니다. 13 일은 적어도 낮 무렵까지는 운행을 취소할 예정입니다. 기상 상황에 따른 운행 취소가 빨라지는 경우가 있습니다. 이에 따른 대체 운송은 실시하지 않습니다.

http://traininfo.jreast.co.jp/train_info/kr/service.aspx

(「JR-동일본 열차 운행 정보」로 검색해 주십시오)



Japan Safe Travel Information by JNTO

(JNTO : Japan National Tourism Organization)

<http://www.japan.travel/en/news/JapanSafeTravel/>



JR EAST



This website uses cookies. Read our [Cookie Policy](#) for more information about cookies. To agree to the use of cookies for the purposes of "improving survey analysis and performance" and for "advertising," click the "I agree" button.

I agree

I disagree

JR EAST EAST JAPAN RAILWAY COMPANY

CLOSE

Train Status Information

Tohoku Area Kanto Area Shinetsu Area Shinkansen

> Q&A > Outline of service

From 4 am until 2 am the following day, this page will report train information regarding anticipated and actual delays in excess of 30 minutes of trains operated by JR-EAST.

Outline of Service

About areas

(The colored areas indicate the JR East service area.)



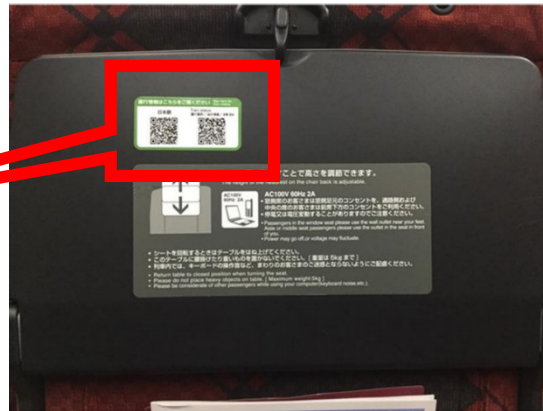
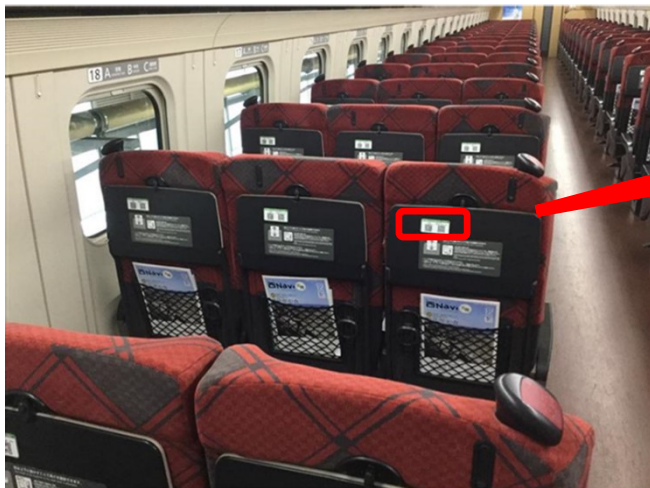
Information

From 4 am until 2 am the following day, this page will report train information regarding anticipated and actual delays in excess of 30 minutes of trains operated by JR-EAST, including the Tohoku, Joetsu, Hokuriku, Yamagata and Akita Shinkansen. Although we update this page regularly, actual train operations may differ from information shown here. Use this information as a guide only. We are not responsible for any damages that may result by you, the customer, taking action based on this information.

Copyright © East Japan Railway Company All Rights Reserved

運行情報トップページ

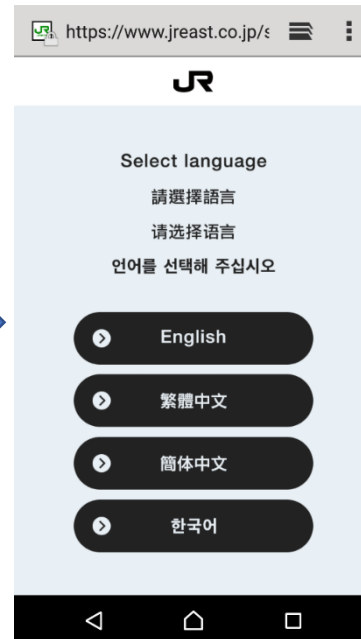
● 新幹線車内における多言語用QRコードの設置



座席テーブル裏面への設置
(年度内完了予定)



車内設備案内リーフレットへの設置 (実施済)



言語選択画面



新幹線路線図

● 異常時案内用ディスプレイを活用した多言語による情報提供



異常時案内用ディスプレイ

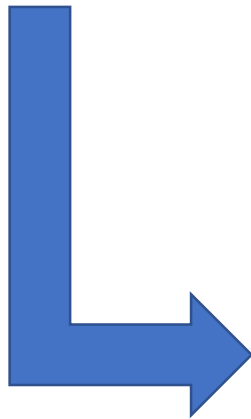
台風19号の影響により、10月12日から13日にかけて、在来線および新幹線で列車の運転を取りやめる可能性があります。今後の情報については、気象情報や運行情報に十分注意してください。

There is a possibility that operations of the conventional lines and Shinkansen will be suspended on October 12th and 13th due to Typhoon No.19. For future information, please pay attention to the weather information and train status information.

受19号台风的影响，在来线以及新干线有可能在10月12日至13日之间停止运行。请密切关注今后的天气信息和列车运行信息以作参考。

태풍19호의 영향으로 인해 10월 12일부터13일에 걸쳐 재래선 및 신칸센에서 열차의 운행을 취소할 가능성이 있습니다. 이후의 정보에 대해서는 기상 정보나 운행 정보에 충분히 주의하시기 바랍니다.

台風19号の接近に伴う運転取りやめのご案内



JC 中央本線 現地の状況 (10月23日現在)

Chūō Line Local Conditions (As of October 23)

中央本線 当地的情况 (截至10月23日)

주오선 현지의 상황 (10월 23일 현재)

場所 Locations	高尾 Takao	相模湖 Sagamiko
地点 장소	高尾 다카오	相模湖 사가미코
状況 Conditions	土砂崩落 Landslide	
状况 상황	土崩 토사붕괴	



中央本線 高尾～相模湖間土砂崩落に伴う復旧作業の状況のご案内

● Twitterによる多言語での情報提供

台風19号



各地の被災状況が分かるよう画像をアップ



北陸新幹線臨時ダイヤを多言語でアップ

ラグビーワールドカップ



ラグビーWカップ2019専用のアカウントを立ち上げ、横浜・熊谷・釜石へお越しの外国人向けに、多言語で情報提供を実施

成田空港における 台風19号の際の対応について

2019年12月19日
成田国際空港株式会社



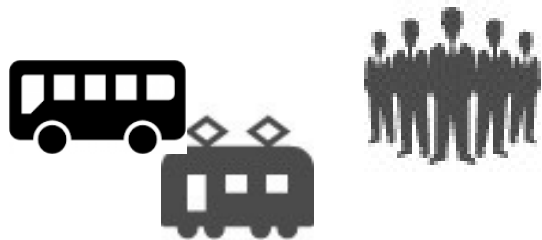
Narita Airport

Connecting Japan to the World

台風15号の課題と19号への対応策

交通アクセスも含めた、空港全体で機能を確保していくための体制

- ・交通事業者を含めた総合対策本部の立ち上げ
- ・本部要員及び**多言語対応要員含む旅客対応要員の確保**
(24時間体制)



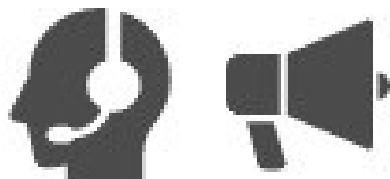
旅客対応要員



総合対策本部

多言語での情報提供等

- ・多言語（英・中・韓）案内チームの編成
- ・館内放送・デジタルサイネージ・ホームページ・**ツイッター**を用いた多言語での情報提供

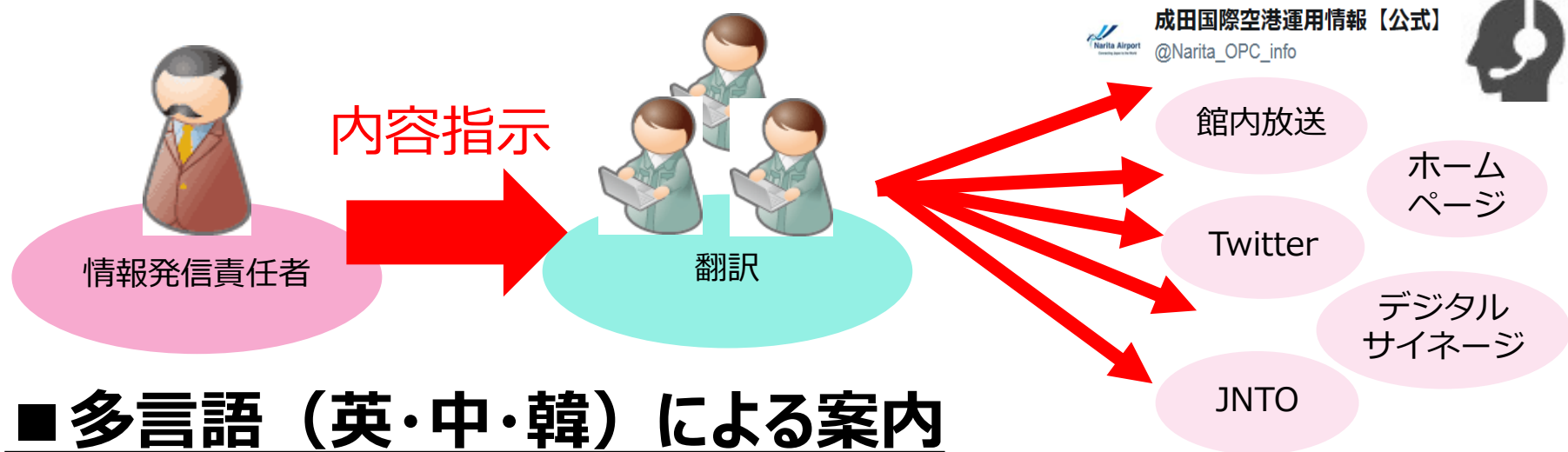


プラカードを用いた多言語での情報提供



Twitterでの情報提供

■ 情報発信責任者を配置し、一元的に発信



■ 多言語（英・中・韓）による案内

- ・ **プラカード**を用いた多言語での情報提供
- ・ **ポケットーク**を携帯し、旅客案内
(延べ55名)



■ JNTOとの連携

- ・ JNTOへ随時情報提供を実施し、**ウェイボー**などへ発信

台風19号時のお客様対応②～現場対応～

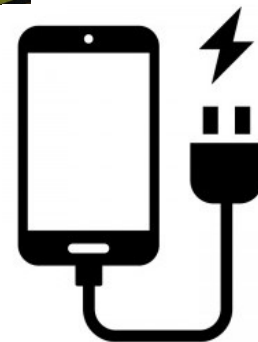
■ 水、食料、寝袋などの物資配布

- ・ **ライスクラッカー（ハラル対応含む）** など
- ・ 台風19号時の配布実績
 - 水：約5,800 本
 - 食料：約7,830 食
 - 寝袋：約4,380 個



■ その他のお客様へのケア

- ・ **有料待合室**の無償開放
- ・ 一部**店舗**の**営業時間延長**
- ・ 携帯電話・スマートフォンの**臨時充電設備の設置**
(340台分) など



■ 訓練

- 混乱なくお客様を案内誘導するには、的確な情報伝達が必要。



本部対応訓練

- 訓練を通じて、関係機関との連携を深めつつ手順の再確認を行い、**対応力を強化**



旅客案内訓練

■ 非常用物資の備蓄

- **水、食料(アレルギー・ハラール・ベジタリアン対応)、寝袋などを備蓄**
- 水300,000本、食料225,000食、寝袋25,000個
※滞留者25,000人想定



非常時の情報発信強化に向けて

JNTOにおける取り組みの強化及び関係機関との連携強化を行う。

● JNTOの情報発信ツールのさらなる周知

- オンライン・オフラインの両面で、ウェブサイト、コールセンター、アプリ、SNS、案内カード等の各種情報発信ツールを拡散する。
- 交通・宿泊事業者等に対し、情報発信ツールの活用を促す掲示（QRコード等）を依頼する。



● 各国の駐日大使館への連携依頼

- 各大使館の公式SNSアカウントにおいて、JNTOの投稿のリツイートや情報発信ツールの拡散を働きかける。

● ハッシュタグの活用

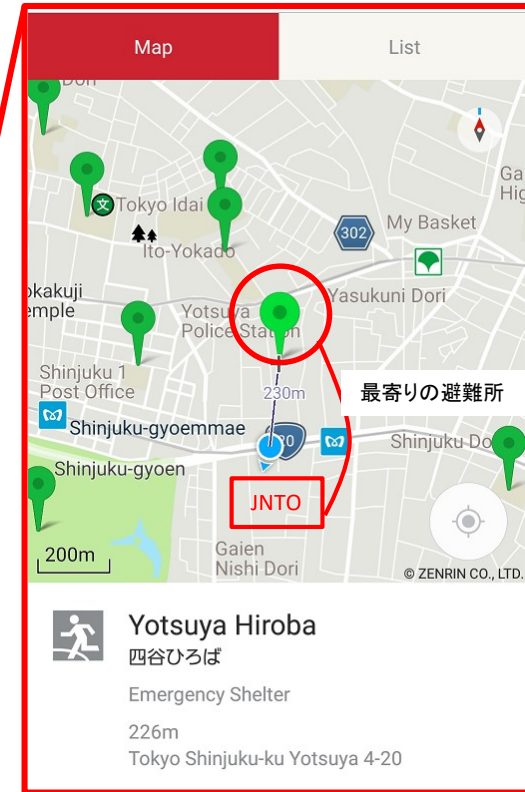
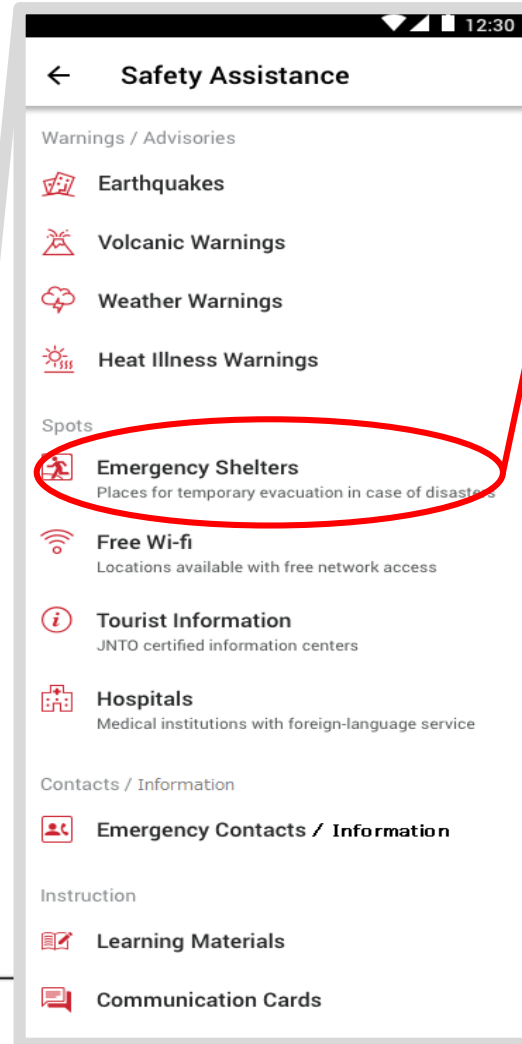
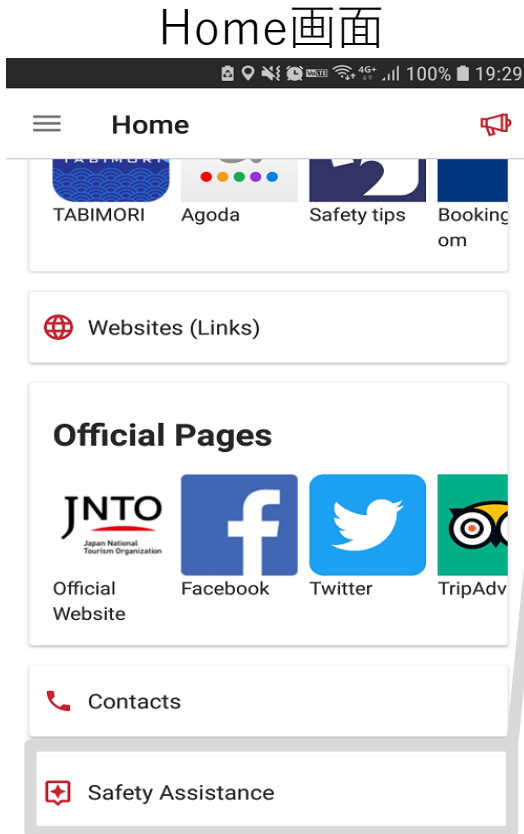
- 従来から活用している「#JNTO」に加え、災害名称、台風名称等をハッシュタグとして投稿文に含め、情報の拡散性・検索性を向上させる。

● 投稿文面の改善

- 地名等について訪日客にとってより理解しやすい表現を工夫する。

『Japan Travel Official APP』の主な安心・安全機能① 避難所情報

- 災害発生を知らせるプッシュ通知を押すと安心・安全機能に遷移
- 現在地から最寄りの避難所・避難場所を地図上で表示



プッシュ通知を押すと安心・安全機能「Safety Assistance」のページに直接遷移する。

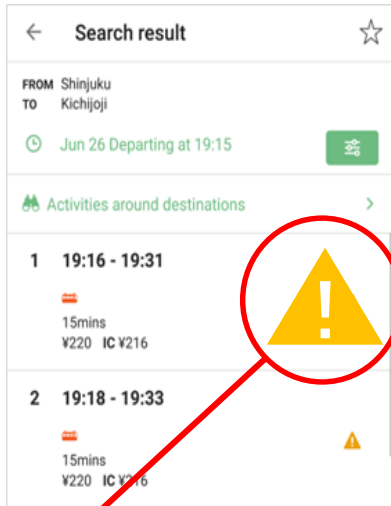
外部のデータベースを利用し、避難所・避難場所の両方を記載している。
※ 元データは自治体の公開情報
※ 英語、簡体字、繁体字、韓国語に対応

『Japan Travel Official APP』の主な安心・安全機能②

鉄道のルート検索・迂回ルート情報

- 遅延・運転見合わせ等が発生した際は「ルート検索」画面に表示
- 「DELAYED」等の表示を押すと「迂回ルート検索」の画面へ遷移

ルート検索結果一覧

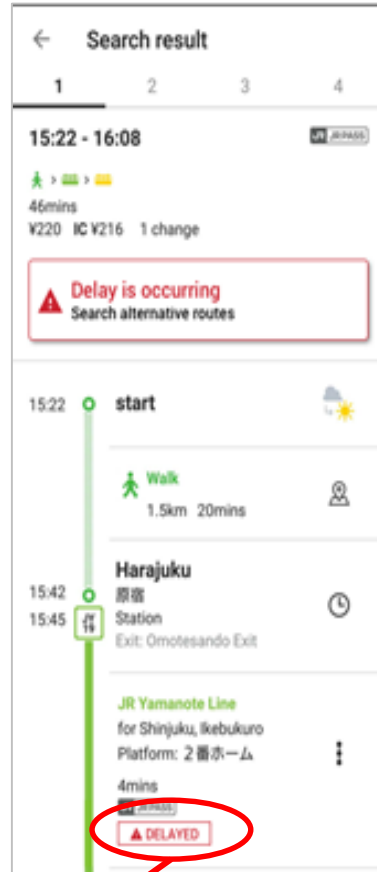


詳細案内

注意喚起マーク

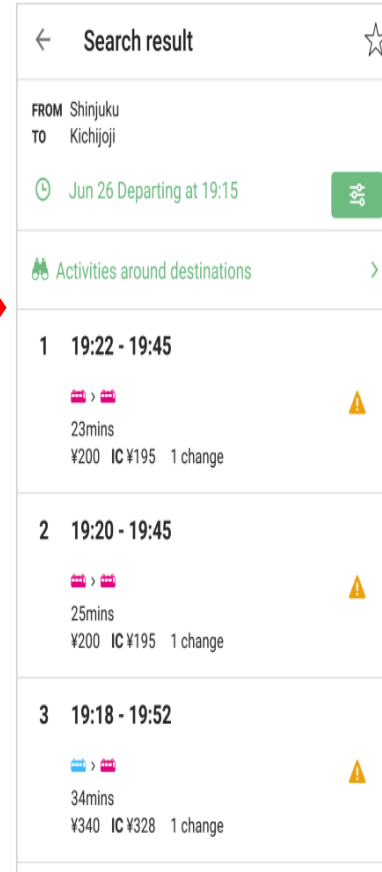
遅延・運転見合わせ等の運行情報がある場合に表示される。

ルート検索結果詳細



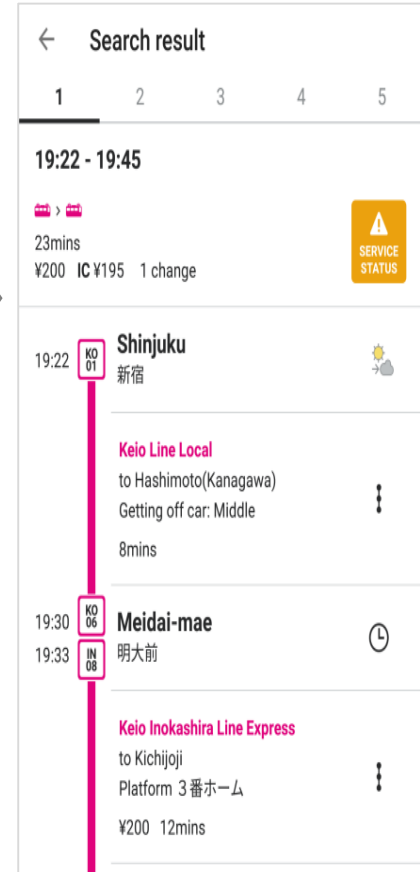
迂回路を案内

迂回ルート検索一覧



詳細案内

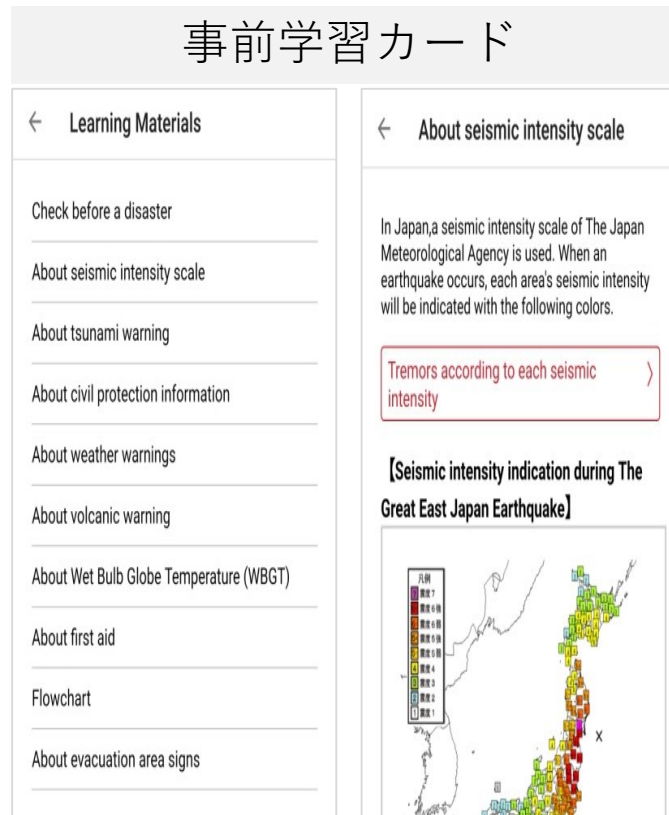
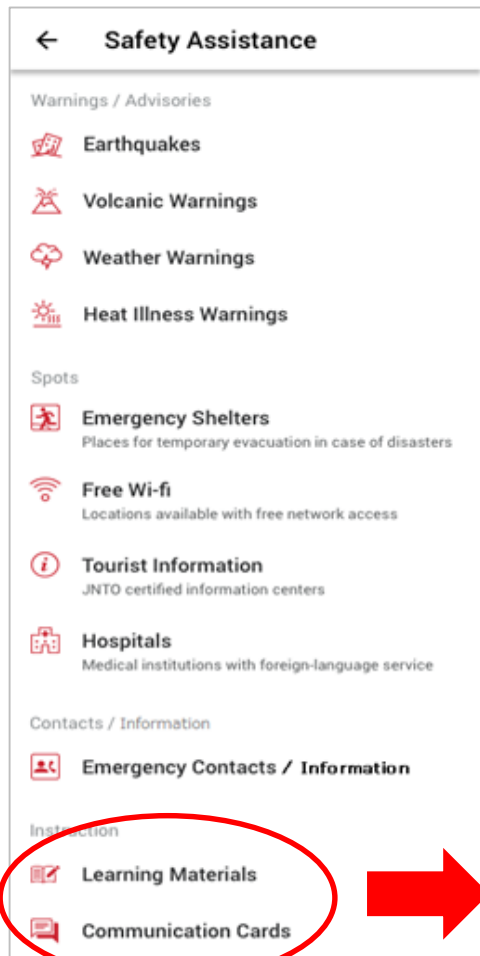
迂回ルート検索詳細



『Japan Travel Official APP』の主な安心・安全機能③

事前学習カード・コミュニケーションカード

- 地震・津波等の際の行動や応急手当等の情報を掲載
- 緊急時に周囲の人に事情を伝え助けを求めるための会話集を掲載



地震・津波・テロ等の発生時の行動や応急手当等の情報を事前に学習できる。



簡単な会話を指さすことで、周囲の人に事情を伝え、助けを求められる。

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

2019年12月19日

株式会社JT B総合研究所

高松 正人

観光危機管理のタイムライン

危機の段階	観光客の安全・安心	観光地域・事業者のBCP
平常時	危機の想定・分析、危機対応計画・マニュアルの策定 BCPの策定、訓練、備蓄、減災対策	
危機発生が間近に 想定される時	情報提供、早期帰宅勧奨、 リスク除去・安全確保対策	情報収集、対応体制、 リスク事前対応、計画休業
危機発生時		
危機直後(初動期)		被害確認、従業員安否確認、 予約客対応、取消状況把握、 営業・休業判断、運転資金 確保、営業情報発信
復旧期	帰宅支援	保険金請求手続、復旧工事 発注、従業員雇用対策、 観光復興マーケティング計画、 復旧状況情報発信
観光復興期		観光復興マーケティング活動

観光客の安全・安心

危機の段階	事業者	地域(自治体・DMO)	国
平常時	マニュアル策定、訓練、減災対策、食料備蓄	計画・マニュアル策定、訓練、支援の枠組み	法令・ガイドライン、情報インフラ整備、
危機発生が間近に想定される時	情報提供、早期帰宅勧奨、リスク除去・安全確保対策	避難情報発令、防災情報発信、対応体制	災害情報等発信、注意喚起
危機発生時	避難誘導、救護、安否確認	対策本部設置	緊急災害情報発信
危機直後(初動期)	安全確保、待機場所提供、交通情報提供、食料・水・日用品提供	地域内被害情報収集、避難所開設、救助活動、交通情報提供、食料・水・日用品等提供、通信提供(NTT等)	Safety Tips等での情報提供、大使館・領事館との連携、外国救援機の受入
復旧期	帰宅支援、帰宅後のフォローアップ	帰宅支援	
観光復興期			

地域(自治体・DMO)ができること

1. 観光分野の災害対策・危機管理計画の策定と実行
 - 観光分野の官民連携災害対応訓練の実施を含む
 - 観光危機対応体制(対策本部等)の設置
2. 防災担当部署と観光担当部署の日常的な対話の促進
3. 観光客用緊急避難施設、一時滞在施設の設置
4. 滞留した観光客への食料・水・日用品の提供
5. 帰宅のための支援

地域(自治体・DMO)ができること

【平常時にできること】

1. 観光分野の災害対策・危機管理計画の策定と実行
 - 観光危機対応体制(対策本部等)の整備
2. 防災担当部署と観光担当部署の日常的な対話の促進
3. 観光客用緊急避難施設、一時滞在施設の設置
4. 観光関連事業者の危機対応ガイドライン・マニュアルの作成と周知
 - 観光分野の官民連携災害対応訓練の実施を含む

観光危機の対応計画・マニュアル

由布市観光事業者災害対応マニュアル

～ 災害時のお客様支援のために ～



災害時、宿泊施設や商店等の観光事業者に観光客の安全確保を支援してもらえよう、観光協会の協力のもと由布市が作成したマニュアル。

2017年3月

由布市

観光危機の対応計画・マニュアル

- 平成28年熊本地震後、大阪観光局が作成
- 外国人旅行者が宿泊する旅館・ホテルや、滞在する観光関係産業において従事される方々の初動対応に関するマニュアル
- 大規模地震における避難誘導のあり方を念頭に作成



地域(自治体・DMO)ができること

【危機発生が間近に想定される時】

1. 対応体制(警戒本部、対策本部)の設置
2. 避難情報発令、防災情報発信
3. 早期帰宅、訪問見合わせの勧奨
4. 交通情報(計画運休等を含む)の収集・とりまとめと、旅行者・事業者への提供

地域(自治体・DMO)ができること

【発災後(初動期)にできること】

1. 帰宅困難観光客のための避難所・一時滞在施設開設
2. 多言語による災害情報、交通情報提供
3. 外国語コミュニケーション支援
 - 災害時語学ボランティア等の派遣
4. 帰宅困難観光客への食料・水・日用品等提供
5. 家族・関係者等への通信支援

地域(自治体・DMO)ができること

【発災後(復旧期)にできること】

1. 帰宅支援

- 帰宅に関わる交通情報の提供
- 帰宅困難となった観光客への移動手段の提供
- 外国政府救援機等の受入と斡旋

2. 被災した外国人旅行者と、その家族・関係者への対応

3. 被災した外国人対応に関する大使館・領事館との連携

観光地域・事業者のBCP

危機の段階	事業者	地域(自治体・DMO)	国
平常時	マニュアル策定、訓練、減災対策	BCP・マニュアル策定、支援の枠組み	BCP策定支援、事業支援の枠組み
危機発生が間近に想定される時	リスク除去・安全確保対策	避難情報発令、防災情報発信	災害情報等発信、注意喚起
危機発生時		対策本部設置	緊急災害情報発信
危機直後(初動期)	被害確認、従業員安否確認、予約客対応、取消状況把握、営業・休業判断、運転資金確保、営業情報発信	地域内被害情報収集、地域内営業状況情報発信、マスコミ対策、風評被害防止対策、支援制度適用働きかけ	
復旧期	保険金請求手続、復旧工事発注、従業員雇用対策、復旧状況情報発信	観光復興計画策定、事業復興相談窓口	事業者被害把握、復興支援計画、事業復興支援制度適用
観光復興期	復興営業活動	観光復興マーケティング活動	復興活動資金支援(ふっこう割等)