

災害時における訪日外国人旅行者への  
情報提供等に関する調査

事 例 集

(先進的取組、独自の取組など)

令和2年3月

総務省 関東管区行政評価局  
東京行政評価事務所

# 目 次

頁

## (1) 空港、輸送事業者

### ア 多言語による災害情報の提供

#### [運行状況]

- (輸送－①) 災害時にも、4言語による運転見合せの「急告板」を全駅で掲示・・・1
- (輸送－②) 災害時にも、デジタルサイネージによる5言語の情報提供・・・4
- (輸送－③) 改札ロディスプレイ（デジタルサイネージ）による4言語での運行情報の提供・・・6

#### [車内放送]

- (輸送－④) 相互直通運転時でも、タブレット端末により、自社車両と同様の2言語で  
車内放送・・・8
- (輸送－⑤) タブレット端末に「多言語放送アプリ」を搭載し、全駅、全乗務員区に配備・・・10
- (輸送－⑥) 災害時に、乗務員が英語で車内放送ができるよう、文例集の配布、  
点呼時の読み上げ・・・12
- (輸送－⑦) 車内放送のタブレット端末用「異常時多言語案内アプリ」を独自開発・・・15

### イ 外国人利用者の避難、誘導

- (空港－①) 災害時に平易な英語でも案内できるよう、「防災マニュアル」を全従業員に配布・・・17
- (空港－②) 大津波警報の発令時に、迅速な避難を行うため多言語での放送や表示・・・19
- (輸送－⑧) 駅最寄り緊急避難場所までの4言語案内図を全駅に掲出・・・21
- (輸送－⑨) 英語併記の「携帯版ガイド」を乗務員や駅係員全員に配布・・・25
- (輸送－⑩) 外国人利用者とのコミュニケーション・ツールの充実・・・27
- (輸送－⑪) 大規模災害発生時に「一時滞在場所」となる駅施設で、多言語の案内や情報提供・・・30
- (輸送－⑫) メガホン型多言語翻訳装置を増備し、避難誘導體制を強化・・・31
- (輸送－⑬) 駅構内のポスターに二次元コード（QRコード）も掲載し、運行情報案内へ誘導・・・33

### ウ 全館停電時の充電環境の整備

- (空港－③) 全館停電になっても、スマートフォン等の充電が可能な環境を整備・・・35

### エ 異文化理解研修の開始、観光庁の災害情報入手カードの配備

- (輸送－⑭) 外国人旅行者との円滑なコミュニケーションのため、異文化理解研修を開始・・・36
- (輸送－⑮) 観光庁の災害情報入手カードを認定観光案内所5か所に配備・・・38

## (2) 観光施設、宿泊施設事業者

### ア 従業員誰でも誘導等できるよう備え

- (宿泊－①) 緊急時の対応に、独自の携帯コミュニケーションカードを作成・・・40
- (宿泊－②) 全従業員が携帯する「サービス手帳」の冒頭3ページに、

災害時の基本行動等を列挙	43
(観光一①) 災害発生時等に備え、日常的に、英語でも声掛け練習	45

## イ 避難誘導用ツールの整備

(宿泊一③) 災害時の外国人利用者向け館内放送や避難誘導のため、メガホン型多言語 翻訳装置を常備	47
(宿泊一④) 災害時の誘導用に、多言語表記の「避難フリップ」を全フロアに配備	50
(宿泊一⑤) 災害時の行動を示した、独自作成の「行動指示カード」をスタッフ仮眠室等に常備	52
(宿泊一⑥) 全客室に「防災の手引」(9言語列記)を常備し、災害発生時の対応方法を案内	54

## ウ 避難訓練の実施等

(観光一②) 地域の関係機関等が一体で、訪日外国人旅行者も想定した防災訓練を毎年実施	56
(宿泊一⑦) 外国人利用者を想定した防災訓練やスタッフの発意による 部署別防災トレーニング	58
(宿泊一⑧) 増加する外国人宿泊客を想定した消防訓練を初めて実施	62

## エ 災害情報入手カードの常備

(宿泊一⑨) 観光庁の災害情報入手カードをフロントに常備	64
------------------------------	----

# 事業者別目次（再掲）

< >は事例番号

## [空港、輸送事業者]

（東京国際空港ターミナル株式会社）

- 災害時に平易な英語でも案内できるよう、「防災マニュアル」を全従業員に配布<空港-①>・17
- 大津波警報の発令時に、迅速な避難を行うため多言語での放送や表示<空港-②>・・・19
- 全館停電になっても、スマートフォン等の充電が可能な環境を整備<空港-③>・・・35

（京浜急行電鉄株式会社）

- 災害時にも、4言語による運転見合せの「急告板」を全駅で掲示<輸送-①>・・・1
- 相互直通運転時でも、タブレット端末により、自社車両と同様の2言語で車内放送  
<輸送-④>・・・8
- 駅最寄り緊急避難場所までの4言語案内図を全駅に掲出<輸送-⑧>・・・21
- 英語併記の「携帯版ガイド」を乗務員や駅係員全員に配布<輸送-⑨>・・・25
- 外国人旅行者との円滑なコミュニケーションのため、異文化理解研修を開始<輸送-⑭>・・・36

（東京モノレール株式会社）

- 災害時にも、デジタルサイネージによる5言語の情報提供<輸送-②>・・・4
- 外国人利用者とのコミュニケーション・ツールの充実<輸送-⑩>・・・27

（東日本旅客鉄道株式会社（JR東日本））

- タブレット端末に「多言語放送アプリ」を搭載し、全駅、全乗務員区に配備<輸送-⑤>・・・10
- 大規模災害発生時に「一時滞在場所」となる駅施設で、多言語の案内や情報提供  
<輸送-⑪>・・・30

（東京地下鉄株式会社（東京メトロ））

- 改札ロディスプレイ（デジタルサイネージ）による4言語での運行情報の提供<輸送-③>・・・6
- 災害時に、乗務員が英語で車内放送ができるよう、文例集の配布、点呼時の読み上げ  
<輸送-⑥>・・・12
- 車内放送のタブレット端末用「異常時多言語案内アプリ」を独自開発<輸送-⑦>・・・15
- メガホン型多言語翻訳装置を増備し、避難誘導体制を強化<輸送-⑫>・・・31
- 駅構内のポスターに二次元コード（QRコード）も掲載し、運行情報案内へ誘導  
<輸送-⑬>・・・33
- 観光庁の災害情報入手カードを認定観光案内所5か所に配備<輸送-⑮>・・・38

## [観光施設事業者等]

(一般社団法人浅草観光連盟、宗教法人浅草寺)

- 地域の関係機関等が一体で、訪日外国人旅行者も想定した防災訓練を毎年実施<観光-②>・56

(東武タウンソラマチ株式会社(東京ソラマチ))

- 災害発生時等に備え、日常的に、英語でも声掛け練習<観光-①>・・・・・・・・・・45

## [宿泊施設事業者]

(京王プラザホテル株式会社)

- 緊急時の対応用に、独自の携帯コミュニケーションカードを作成<宿泊-①>・・・・・・・・40
- 全従業員が携帯する「サービス手帳」の冒頭3ページに、災害時の基本行動等を列挙<宿泊-②>・・・・・・・・・・43
- 災害時の外国人利用者向け館内放送や避難誘導のため、メガホン型多言語翻訳装置を常備<宿泊-③>・・・・・・・・・・47
- 災害時の誘導用に、多言語表記の「避難フリップ」を全フロアに配備<宿泊-④>・・・・・・・・50
- 災害時の行動を示した、独自作成の「行動指示カード」をスタッフ仮眠室等に常備<宿泊-⑤>・・・・・・・・・・52
- 外国人利用者を想定した防災訓練やスタッフの発意による部署別防災トレーニング<宿泊-⑦>・・・・・・・・・・58

(浅草ビューホテル)

- 全客室に「防災の手引」(9言語列記)を常備し、災害発生時の対応方法を案内<宿泊-⑥>・54

(浦和ワシントンホテル)

- 増加する外国人宿泊客を想定した消防訓練を初めて実施<宿泊-⑧>・・・・・・・・62

(ホテルニュー紅陽)

- 観光庁の災害情報入手カードをフロントに常備<宿泊-⑨>・・・・・・・・64

事例表：輸送一① 災害時にも、4言語による運転見合せの「急告板」を全駅で掲示

事業者（営業地）	京浜急行電鉄株式会社（神奈川県横浜市）
外国人利用者の特徴	訪日外国人利用者数について、正確なデータまで把握していないものの、運行から得られる「体感」として、近年、大幅な増加傾向。 （参考）「京急 TIC 羽田国際空港国際線ターミナル駅」の年間利用者数は約 31 万 7 千人（平成 29 年度、対前年度比約 30%増） TIC：ツーリスト・インフォメーション・センター
事業者の特徴	羽田空港（国際線及び国内線）へのアクセス路線（空港線 6.5km、京急蒲田～羽田空港国内線ターミナル間 7 駅）を有する大手民鉄。全 5 路線（87.0km）、72 駅
取組の要点（独自性など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害等により、自社線の運転区間内で「運転見合せ」となった場合、自社管理の全 72 駅（東京都交通局と共同管理の泉岳寺駅を除く。）の改札口付近に、「急告板」を掲示（見合せの理由や区間等）</li> <li>多言語対応（4 言語）：日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語</li> </ul>
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>運転見合せに関する基本的な要素をあらかじめ様式化（ラミネート（パウチ）加工）。駅員は、総合司令所からの第一報を受け、運転見合せ区間など必要な事項の記載や丸囲みなどして速やかに掲出。外国人利用者も、「リアルタイム」で情報を入手</p> <p>（取組の内容）</p> <p>「急告板」には、①冒頭、赤い文字で、「現在、列車の運転を見合わせています」と日本語のほか、英語、中国語（簡体字）、韓国語で表示、②路線図で、運転を見合わせている駅（駅ナンバー入りで、英語表記）に、赤色の水性マジックで「手書き」の「×」印、③具体的な区間名を、赤色の水性マジックで「手書き」（日本語、英語）、④運転見合せの理由について、あらかじめ表示された「事故」、「緊急設備点検」、「安全確認」、「悪天候」の 4 つ（それぞれ 4 言語）から、該当するものを、赤色の水性マジックで「手書き」の丸囲み、⑤ウェブサイトの QR コード（4 言語）を掲載し、同社ホームページへ簡単にアクセス可能（写真 1）。</p> <p>これらにより、土地勘のない外国人利用者でも、簡単に理解できるよう工夫。</p> <p>上記の要素が様式化され、記載の手順なども決められているので、総合司令所からの第一報を受けた駅員は、駅事務所で、必要な記載を行った上で、速やかに掲出。外国人利用者も、リアルタイムで運行状況等の情報を入手可能。</p> <p>「急告板」について、ラミネート（パウチ）加工されており、掲示後、上記の手順に沿って書いた文字などを拭き取って、何度でも使用することができ、安価。</p>

(写真1) 急告板の全景 (品川駅での掲示)



(写真2) 急告板の主な「表示内容」、表示の仕方

① 運転見合せ駅に、赤色の水性マジックで「×」



(説明) 駅ナンバー入りの簡易な路線図。外国人にも分かりやすい。駅員は、運転を見合わせている駅に、赤色の水性マジックで「×」印を記入

② 運転見合せの理由 (4言語)

《理 由》 Reason 理由 이유			
事故 incident	緊急設備点検 Emergency equipment inspection	安全確認 safety check	悪天候 bad weather
事故 사고	应急设备检查 긴급설비점검	运行安全确认 안전 확인	气候不良 악천후

(説明) あらかじめ4つ見合せ理由 (4言語) が印刷。駅員は、該当する理由を赤色の水性マジックで囲む。

③ ウェブサイトのQRコード (4言語)

**KEIKYU OFFICIAL WEB SITE**

KEIKYU WEB	Haneda Airport Access Guide	羽田机场交通指南	하네다공항 교통편 가이드

(説明) 同社ホームページ (4言語) へ誘導するQRコードを掲載

(注) 写真は、いずれも京浜急行電鉄の提供による。

事業者の説明等	<p>急告板の4言語表記について、当初、訪日外国人旅行者の多い羽田空港国際線ターミナル駅のほか、品川駅など一部の駅で実施。近年の訪日外国人旅行者の増加を勘案し、平成31年3月からは全72駅に拡大。</p> <p>なお、急告板は各駅に1枚ずつ配備。用紙（A0サイズ。全駅共通の内容）はラミネート（パウチ）加工なので、何度でも再利用が可能。使用の都度、水性マジックで記入、消去する運用</p>
---------	--

（注）東京行政評価事務所の調査結果による。



事例表：輸送一② 災害時にも、デジタルサイネージによる5言語の情報提供

事業者（営業地）	東京モノレール株式会社（東京都港区）
外国人利用者の特徴	羽田空港国際線ビル駅の1日当たり乗降者数は1万682人（平成30年度）。外国人利用者数について、正確なデータまで把握していないものの、運行から得られる「体感」では、大幅な増加傾向
事業者の特徴	東京モノレール羽田空港線の「モノレール浜松町」駅から「羽田空港第2ビル」駅まで17.8km、11駅。インバウンド対応に関する意識が高い。
取組の要点（独自性など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成31年3月、全11駅の改札口付近に、デジタルサイネージを設置。災害発生時等には、画面の背景色が赤に転換し、原因や遅延状況等を多言語で列記、</li> <li>多言語対応（5言語）：日本語、英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語</li> </ul>
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会を間近に控え、特に外国人利用客への案内体制を強化する必要あり。</p> <p>訪日外国人旅行者の増加に伴い、多言語案内充実のため、平成30年11月から、全駅改札に、携帯通訳機を導入。</p> <p>より多数の利用者に情報を発信できるよう、平成31年3月15日からは、全11駅の改札口付近に、デジタルサイネージを設置。5言語（日本語、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語）の自動放送と、それぞれの放送案内に合わせたテロップ、画像を配信（新旅客案内システム）</p> <p>（取組内容）</p> <p>デジタルサイネージの基本サイズは、48インチ（ただし、駅の事情により、一部異なる）。</p> <p>画面について、①平常時には、沿線案内やイベント案内等を、②災害や事故による運行乱れ等の異常時には、原因、遅延状況、運転再開見込み等を、それぞれ「5言語、5列」で表示。</p> <p>異常時の情報提供の画面について、駅員又は本社員（本社から一括遠隔操作）が専用タブレット（事前に複数のメッセージを設定）を用いて操作。状況に合わせて、メッセージを配信。</p> <p>従来の案内方法（駅員がホワイトボードや張り紙に「手書き」。ほとんどの場合、日本語と一部英語付記のみ）に比べ、迅速かつ正確に、必要な情報を外国人利用者に発信可能。</p> <p>提供する運行状況について、利用者の多くが羽田空港と都心との移動を目的としていることを勘案し、自社路線のものに限定せず、羽田空港が閉鎖された場合、JR東日本の山手線や京浜東北線に運行乱れが生じた場合にも、デジタルサイネージで周知。外国人利用者等は、改札口に入る前に、これらの情報を確認可能</p>

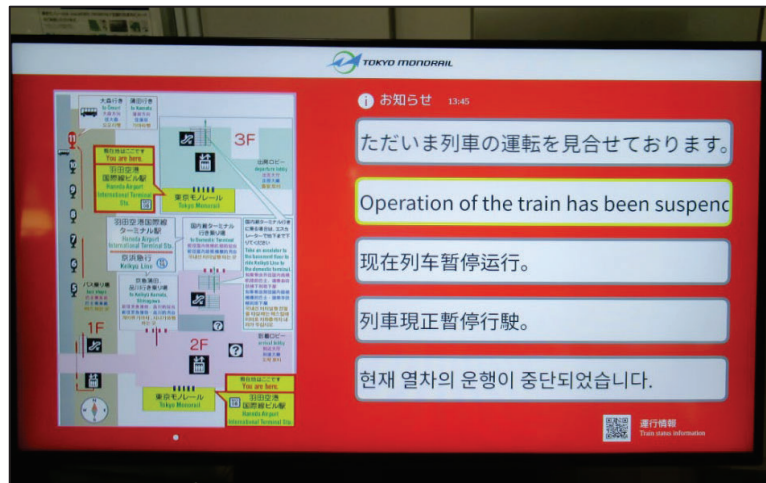
(写真1) 全11駅にデジタルサイネージを設置

① 平常時の画面 (背景は青色)



② 災害など異常時の画面 (背景は赤色に転換)

(「画面左側」には、駅構内図等 (多言語表記) を表示)



事業者の説明等

デジタルサイネージによる情報提供サービスについて、「新旅客案内システム」の名称で、平成30年の台風24号、北海道胆振東部地震など一連の災害発生前から、導入を計画。今年(平成31年)3月に稼働。

以前に比べ、情報提供のスピードが格段にアップ。外国人利用者を始め、視覚や聴覚に障害をお持ちの方にも、安心して御利用いただけるよう、文字情報と音声情報と画像情報とを同時に提供(端的なイメージとして、「音の出るポスター」)

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：輸送③ 改札ロディスプレイ（デジタルサイネージ）による4言語での運行情報の提供

事業者（営業地）	東京地下鉄株式会社（東京都台東区）															
外国人利用者の特徴	<p>1日当たりの外国人利用者数は、年々増加。2014年度（平成26年度）4万2,204人に対し、2017年度（平成29年度）6万3,640人へ、<u>4年間で1.5倍増加</u>。</p>															
<p style="text-align: center;">東京メトロ線をご利用になる訪日外国人の推移</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>訪日外国人ご利用人員（一日平均）</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>人数</th> <th>前年度比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014年度</td> <td>42,204</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2015年度</td> <td>52,536</td> <td>+24.5%</td> </tr> <tr> <td>2016年度</td> <td>55,614</td> <td>+5.9%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>63,640</td> <td>+14.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">(注) 東京地下鉄の資料による。</p>		年度	人数	前年度比	2014年度	42,204	-	2015年度	52,536	+24.5%	2016年度	55,614	+5.9%	2017年度	63,640	+14.4%
年度	人数	前年度比														
2014年度	42,204	-														
2015年度	52,536	+24.5%														
2016年度	55,614	+5.9%														
2017年度	63,640	+14.4%														
事業者の特徴	<p>東京都内を中心に、地下鉄を運営する大手民鉄（9路線179駅（うち自社管理171駅）、195.1km）。「東京メトロ」の愛称が、外国人旅行者にも定着</p>															
取組の要点（独自性など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>「改札ロディスプレイ」（デジタルサイネージ）を設置し、災害時にも多言語で運行情報を提供（平成28年3月から、4言語に拡充）</li> <li>多言語対応（4言語）：日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語</li> </ul>															
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>駅構内における鉄道情報の更なる充実を目指して、平成20年6月から副都心線10駅（開業に合わせ）で、平成23年4月からは同線以外の全駅（一部の共同使用駅を除く。）で、改札口付近又はコンコースにデジタルディスプレイを設置し、事故や災害発生時には、運行情報や振替案内を提供。</p> <p>訪日外国人旅行者に、運行情報を分かりやすく提供し、安心して利用いただけるよう、「改札ロディスプレイ」の案内言語について、平成28年3月から、既存の日本語、英語に加え、新たに中国語（簡体字）、韓国語を追加した4言語での案内表示を開始。</p> <p>（取組内容）</p> <p>自社管理の全駅において、「改札ロディスプレイ」（デジタルサイネージ）を設置し、災害発生時には、利用者が改札口を通る前に運行情報等を視覚的に入手できる態勢を整備。</p> <p>同ディスプレイで、①平常時はニュース・天気予報・自社PR等を表示、②災害や事故等の異常が発生した場合には、運転見合わせの路線、原因等を4言語（日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語）で表示。</p> <p>なお、日本語は常に表示され、その下に3言語が3秒周期で切り替わるシステム。</p> <p>文字情報（画面左側）と同時に、画面右側に路線図（異常が生じている部分を赤色等で目立つよう表示）がビジュアル的に一目で分かるよう表示され、大画面（32</p>															

インチ～65インチの5サイズ)の利点を最大限活用。

なお、東日本大震災をきっかけに、NHKとの間で、「大規模な災害が発生した場合には、同局の非常災害時緊急放送(ニュース)を掲示できる」内容の覚書を締結。

(写真) デジタルサイネージによる多言語での情報提供

① 東京地下鉄(表参道駅)



② 災害等で運行に乱れが生じた場合の表示



事業者の説明等


平成16年、営団地下鉄から東京地下鉄(株)(通称:東京メトロ)への移行に際して、お客様センターを設置し、利用者からの意見・要望を募集。

「運転見合わせ等の情報は、ホームに上がってからのみではなく、切符(当時はICカード未導入)を買う前にも知らせてもらいたい。」との声が多く寄せられたことを受け、「利用者が改札口を通る前の段階で、運行状況等の情報を提供できる機器を導入すべき」として計画を立ち上げたことが整備のきっかけ。

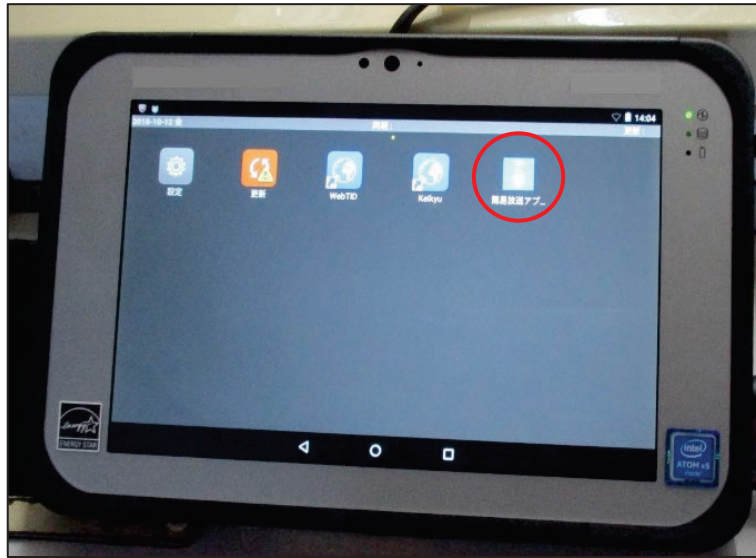
平成20年6月の副都心線の開業に合わせて10駅に導入し、その後、平成23年4月、自社管理の全駅への配備を完了。

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：輸送一④ 相互直通運転時でも、タブレット端末により、自社車両と同様の2言語で車内放送



事業者（営業地）	京浜急行電鉄株式会社（神奈川県横浜市）
外国人利用者の特徴	訪日外国人利用者数について、正確なデータまで把握していないものの、運行から得られる「体感」として、近年、大幅な増加傾向。 (参考)「京急 TIC 羽田国際空港国際線ターミナル駅」の年間利用者数は約31万7千人（平成29年度、対前年度比約30%増） TIC：ツーリスト・インフォメーション・センター
事業者の特徴	羽田空港（国際線及び国内線）へのアクセス路線（空港線6.5km、京急蒲田～羽田空港国内線ターミナル間7駅）を有する大手民鉄。全5路線（87.0km）、72駅
取組の要点（独自性など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>「相互直通運転」による他社車両であっても、車掌の携帯のタブレット端末を使用し、自社車両（京浜急行電鉄）と同様の車内放送サービスを提供</li> <li>多言語対応（2言語）：日本語、英語</li> </ul>
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>都営浅草線を介して、京成電鉄株式会社及び北総鉄道株式会社と「相互直通運転」。乗務員は、他社保有の車両に乗務することもあり。</p> <p>その場合であっても、お客様向け車内放送について、京浜急行電鉄の自社車両と同様のサービスを提供したい。しかし、他社保有の車両本体に、自社と同様の設備を搭載することは困難。</p> <p>そこで、車掌が携帯するタブレット端末を有効活用。車内放送機能を搭載し、他社車両であっても、放送設備に接続して、自社車両と同様の放送が可能</p> <p>（取組の内容）</p> <p>放送内容は、各駅の到着に関するものから、利用者への乗車マナーを啓蒙するものまで多岐。いずれでも、画面上の「操作ボタン」をタッチすることにより、2言語（日本語、英語）のアナウンスが自動放送（写真①及び②）。</p> <p>避難指示、事故発生や運転再開など、緊急時に必要な放送文（2言語）もタブレット端末に「プリセット」。これらの車内放送について、車掌が放送終了の操作を行うまで、自動で繰り返し流すことができる仕組み（表1）。</p> <p>（写真）車掌が携帯するタブレット端末及び車内放送用アプリ</p> <p>① 車内の車掌室（窓際に、タブレット端末。車両の放送設備に接続）</p> 

② タブレット端末 (①の拡大。車内放送用アプリを搭載)



(注) いずれも、京浜急行電鉄の提供による。

表 1 車内放送文の例

操 作 ボタ ン	項 目	放送文 (日本語、英語)
	羽田空港国際線ターミナル到着前	まもなく、羽田空港国際線ターミナル、羽田空港国際線ターミナルです。国際線をご利用のお客さまはこちらでお降りください。大きな荷物をお持ちのお客さまは、周りのお客さまに十分ご注意ください。 We will soon arrive at Haneda Airport international Terminal. Passengers going to the International Terminal, please get off at this station. If you are carrying large bags or suitcases, watch out for other passengers.
	避難指示避難中	避難指示が出ているため、電車から降りて避難します。電車から降りる際は、足元にご注意ください。線路に降りましたら、係員の指示に従いあわずに避難してください。 We have received instructions to evacuate. Please exit the train and evacuate. Please watch your step when exiting the train. When stepping onto the railway tracks, please remain calm and evacuate according to the attendant's instructions. [ボタン押下まで繰り返し再生 (エンドレス) ]

(注) 京浜急行電鉄の資料による。

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：輸送一⑤ タブレット端末に「多言語放送アプリ」を搭載し、全駅、全乗務員区に配備

事業者（営業地）	東日本旅客鉄道株式会社（東京都渋谷区）
外国人利用者の特徴	訪日外国人利用者数について、正確なデータまで把握していないものの、増加傾向にあると思われる。
事業者の特徴	鉄道事業の営業エリアは、主として関東および東北地方の1都16県にわたり、駅数は1,655駅、営業キロは在来線が6,207.5km、新幹線が1,194.2km、総合計は7,401.7km
取組の要点（独自性など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ タブレット端末に、4言語で輸送障害等の情報提供や避難誘導ができる「多言語放送アプリ」を搭載し、全駅、全乗務員区に配備済み（管内全体で約2万台）</li> <li>・ 多言語対応（4言語：日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語）</li> </ul>
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>災害時において、外国人旅行者に対し、4言語による輸送障害等の情報提供や避難誘導を実施。音声情報や文字情報を提供できる「多言語放送アプリ」について、平成28年3月から導入を開始。29年3月までに、全駅、全乗務員区に配備済み（管内全体で約2万台）。</p> <p>（取組内容）</p> <p>駅員や乗務員が携帯するタブレット端末に、4言語（日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語）の音声情報、文字情報が提供できるアプリケーション「多言語放送アプリ」を搭載。</p> <p>同アプリでは、輸送障害等の状況に応じて、所定の「ボタン」をタップすると、4言語で案内文が表示。さらに、読み上げ音声情報として発信も可能。</p> <p>車両で使用する場合、乗務員は、タブレットを車両に接続し又は放送用のマイクに近づけて、4言語による案内放送が可能（音声情報）。</p> <p>また、駅で使用する場合も、同様に、駅員が4言語による案内放送を行うことが可能（音声情報）。必要に応じ、外国人旅行者にタブレットの画面を直接示して、案内も可能（文字情報）。</p> <p>操作手順について、次ページのとおり。画面のメニューから、ワンタップで選択し続けて、「放送内容確認」ページに到達し、4言語の案内文を確認。非常に簡単であり、操作性が高い。</p>

[地震発生時に、多言語で、避難誘導の案内放送する操作手順（画面の変遷）]

(手順1) 「避難誘導」 をタップ



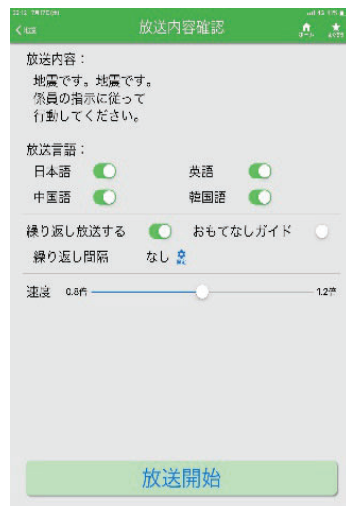
(手順2) 「自然災害」 をタップ



(手順3) 「地震」 をタップ



(手順4) 「放送内容」 が表示



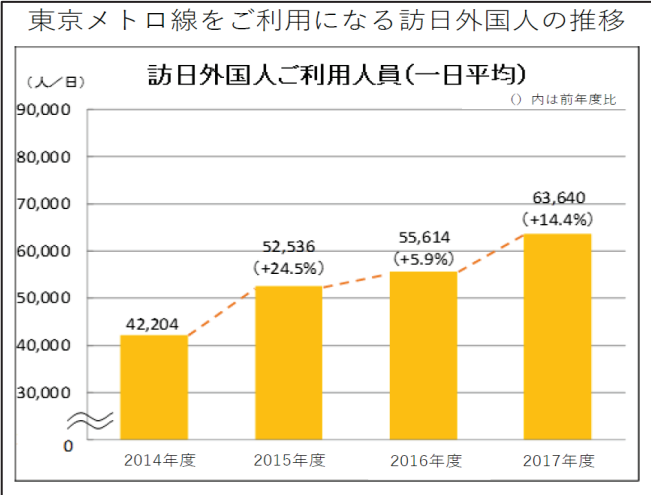
(手順5) 4言語で案内文が表示



(注) 当局の調査結果による。



事例表：輸送一⑥ 災害時に、乗務員が英語で車内放送ができるよう、文例集の配布、点呼時の読み上げ

事業者（営業地）	東京地下鉄株式会社（東京都台東区）															
外国人利用者の特徴	<p>1日当たりの外国人利用者数は、年々増加。2014年度（平成26年度）4万2,204人に対し、2017年度（平成29年度）6万3,640人へ、<u>4年間で1.5倍増加</u>。</p>															
	<p style="text-align: center;">東京メトロ線をご利用になる訪日外国人の推移</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>訪日外国人ご利用人員（一日平均）</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>人数</th> <th>前年度比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014年度</td> <td>42,204</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2015年度</td> <td>52,536</td> <td>+24.5%</td> </tr> <tr> <td>2016年度</td> <td>55,614</td> <td>+5.9%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>63,640</td> <td>+14.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">（注）東京地下鉄の資料による。</p>	年度	人数	前年度比	2014年度	42,204	-	2015年度	52,536	+24.5%	2016年度	55,614	+5.9%	2017年度	63,640	+14.4%
年度	人数	前年度比														
2014年度	42,204	-														
2015年度	52,536	+24.5%														
2016年度	55,614	+5.9%														
2017年度	63,640	+14.4%														
事業者の特徴	東京都内を中心に、地下鉄を運営する大手民鉄（9路線179駅（うち自社管理171駅）、195.1km）。「東京メトロ」の愛称が、外国人旅行者にも定着															
取組の要点（独自性など）	災害発生など、異常時に、乗務員が迅速かつ正確に、英語で車内放送を行うことができるよう、①文例集の作成・携帯（平成30年4月）、②点呼時の例文読み上げ（声出し）（同年10月）を実施。															
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>災害等で急遽列車運行を見合わせた場合、乗務員（車掌、運転士（ワンマン路線））が、短く分かりやすい文章で、速やかに英語アナウンスができるよう、「異常時に使える10の英語放送文例集」を作成。平成30年4月から、全乗務員がカバンに携帯。</p> <p>（取組内容）</p> <p>同文例集では、「大地震発生!」、「軌道浸水!」、「異常気象!①強風、②津波」など、10場面ごとに、①それぞれ「緊急放送」（背景色：オレンジ）、「随時放送」（水色）など、一目で分かる分類、②いつ起こるか分からない、突発的な事故や災害等にも即応してアナウンスできるよう、簡潔なワン・フレーズが特徴（写真1及び2）。読みやすいよう、下段に、カタカナも付記。市販の書籍にありがちな、形式的な表記（例. ストップング（stopping））でなく、アメリカ人など外国人同士の会話で用いられる音に近いカタカナ表記（同、スタピン）。そのまま読み上げても理解される。</p> <p>全乗務員は、文例集（平成30年4月から携帯）に加えて、平成31年3月から、「多言語異常時案内アプリ」を搭載したタブレット端末も携帯（事例表：輸送一⑦参照）。</p> <p>同アプリの文章が比較的長いのにに対し、文例集は簡潔なワン・フレーズ。異常時の場面に応じて、それぞれの利点を活かした使い分けができる。また、タブレット端末に不具合が生じた場合でも、乗務員は、動揺などすることなく、文例集を使用できる（タブレット端末の「補完機能」）。</p>															

(写真1) 異常時に使える10の英語放送文例集(表紙、目次)



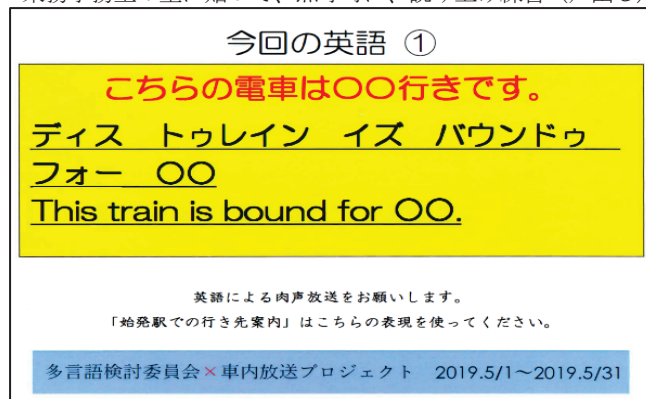
(写真2) 「大地震発生!」の放送文例

3 大地震発生!	
緊急放送	車内放送
発生	只今地震が発生しているため停車しています。 Stopping due to earthquake. (スタピン デュー トゥ アースクエイク)
随時放送	車内放送
車外脱出防止	外は危険です。車内にいてください。 The outside is dangerous. Stay there. (ジ アウトサイド イズ デンジュラス ステイ ゼア)

乗務員は、災害時等に、迅速かつ正確に英語で車内放送を行う必要がある。戸惑ったり、恥ずかしがったりして「遅れ」が生じることがないように、平成30年10月から、日々の「出勤点呼」(監督者と個々に対面し、健康状態等を申告)に併せて、英文を読み上げ、英語に慣れ親しむ取組も日常化(英文は、1か月ごとに変更。写真3)。

(写真3) 点呼時に、車内放送の英文例を読み上げ

乗務事務室の壁に貼って、点呼時に、読み上げ練習(声出し)



(注) いずれの資料も、東京地下鉄の提供による。

事業者の説明等	<p>2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会を意識して、社内にプロジェクトチーム「多言語対応検討委員会」（乗務員8人で構成）を設置。平成29～30年度にかけ、「異常時にまず乗務員が英語で案内すべき事は何か」について検討を行い、文例集と乗務員教育用DVDを作成（検討開始から完成までに、約8か月）。</p> <p>乗務員が、いざという場面で、躊躇なく英語でアナウンスできるよう、徐々に、英語発声に慣れさせることが有効。このため、平成30年10月から、出勤点呼時の「声出し」を励行。平成31年4月からは、平常時に車掌が「行先案内・到着案内・列車間隔調整」等をアナウンスする場合、「日本語→英語」で行う取組を実施。</p>
---------	---

（注）東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：輸送一⑦ 車内放送のタブレット端末用「異常時多言語案内アプリ」を独自開発

事業者（営業地）	東京地下鉄株式会社（東京都台東区）															
外国人利用者の特徴	<p>1日当たりの外国人利用者数は、年々増加。2014年度（平成26年度）4万2,204人に対し、2017年度（平成29年度）6万3,640人へ、<u>4年間で1.5倍増加</u>。</p>															
	<div style="text-align: center;"> <p>東京メトロ線をご利用になる訪日外国人の推移</p> <table border="1" style="margin: auto;"> <caption>訪日外国人ご利用人員（一日平均）</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>人数（人/日）</th> <th>前年度比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014年度</td> <td>42,204</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2015年度</td> <td>52,536</td> <td>+24.5%</td> </tr> <tr> <td>2016年度</td> <td>55,614</td> <td>+5.9%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>63,640</td> <td>+14.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>（注）東京地下鉄の資料による。</p> </div>	年度	人数（人/日）	前年度比	2014年度	42,204	-	2015年度	52,536	+24.5%	2016年度	55,614	+5.9%	2017年度	63,640	+14.4%
年度	人数（人/日）	前年度比														
2014年度	42,204	-														
2015年度	52,536	+24.5%														
2016年度	55,614	+5.9%														
2017年度	63,640	+14.4%														
事業者の特徴	東京都内を中心に、地下鉄を運営する大手民鉄（9路線179駅（うち自社管理171駅）、195.1km）。「東京メトロ」の愛称が、外国人旅行者にも定着															
取組の要点（独自性など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロジェクトチームの乗務員が「自分たちで使うものは自分たちで作った方がより使いやすい」との共通認識により、主体的に検討し、独自の多言語放送用アプリを開発。画面のメニュー選択から簡単な操作で、指定の言語で放送可能。</li> <li>多言語対応（4言語）：日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語</li> </ul>															
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>利用者への案内サービスの向上、外国人利用者への対応強化、社員間の迅速な情報共有を図るため、平成22年からサービスマネージャー、平成27年から駅社員が、それぞれタブレット端末を活用した案内を実施。</p> <p>平成30年3月からは、パイロット的な取組として、千代田線の車掌にタブレット端末を携帯。異常時には、自動翻訳アプリ「VoiceTra」により多言語で車内放送。しかし、車掌からは、「時間的余裕のない緊急時には使いづらい」旨の意見が多数あり。</p> <p>改善に向け、本社に、乗務員によるプロジェクトチームを設置し、検討。独自の多言語放送用アプリ「異常時多言語案内」を開発し、平成31年3月から使用。</p> <p>（取組内容）</p> <p>「プロジェクトチーム」（公募選抜の乗務員10人）は、「いざという時に、車内の訪日外国人旅行者等に適切な情報提供を行うためには、現場のニーズにマッチした、よりシンプルで使いやすいアプリケーション・ソフトが必要」との共通認識により、毎月1回、本社で会議。ゼロベースから地道に作業を重ね、9か月かけ、独自の多言語放送用アプリ「異常時多言語案内」を完成。①「異常時放送メニュー」の「地震・大雨・台風」など9メニューから指定し、②表示された定型文と放送したい言語（4区分）をタップすると、音声再生される（写真1及び2）。</p>															

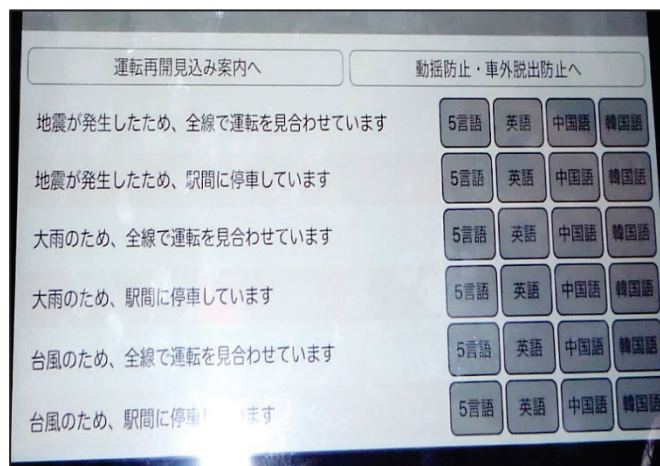
平成 31 年 3 月から、同アプリを搭載のタブレット端末を全 9 路線の乗務員（車掌及びワンマン路線の運転士）が携帯。災害時や人身事故、車両故障等の異常時に、乗務員室のマイクにタブレットを近づけ、音声を再生し、多言語での車内放送。

(写真 1) 「異常時多言語案内」のメニュー画面（異常時放送メニュー）



(写真 2) 「地震・大雨・台風」を選択した場合、表示される画面

「左側」の文章と、「右側」の放送したい「言語」をそれぞれ選択し、タップ



事業者の説明等

プロジェクトチームによる開発は、平成 30 年 7 月～31 年 3 月の 9 か月に及ぶ。ベンダー事業者からプログラミングに関する技術的な助言は受けたものの、基本的に、「自分たちが使うものは、自分たちで作った方が、より使いやすいものになる」という信念の下、乗務員自らがゼロベースからこつこつと地道に作業を行い、完成。

チームのメンバーは、通常業務（運転業務、車掌業務）終了後の時間を利用するなどして、毎月 1 回、全員集まって開発。

「異常時多言語案内アプリ」は、災害時やトラブル等の形態ごとにタブレット画面上に表示されるコマンド（複数の定型文と放送したい言語（「4 言語」、「英語」、「中国語」、「韓国語」の 4 区分））から選択してタップすると、音声が出る。

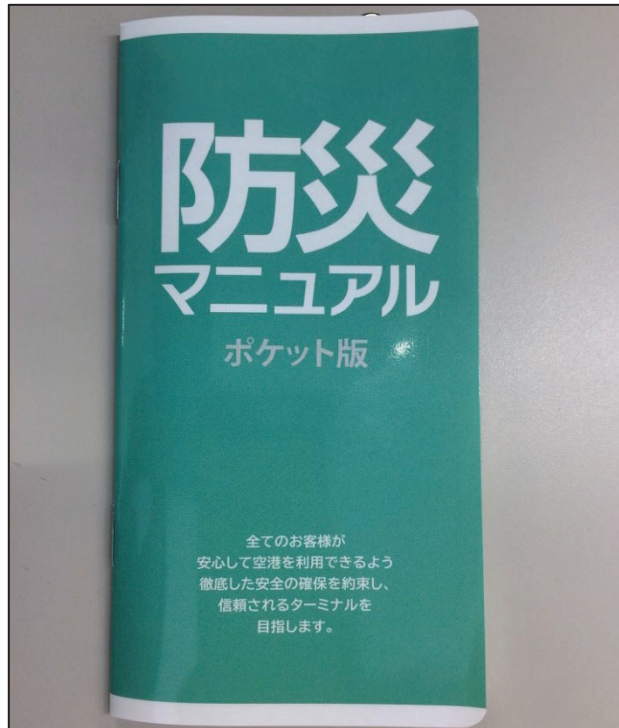
表示される定型文は、現場のニーズにマッチしたものとなるよう、プロジェクトチームが全線の乗務員を対象にアンケート調査を実施するなどして作成。

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：空港① 災害時に平易な英語でも案内できるよう、「防災マニュアル」を全従業員に配布

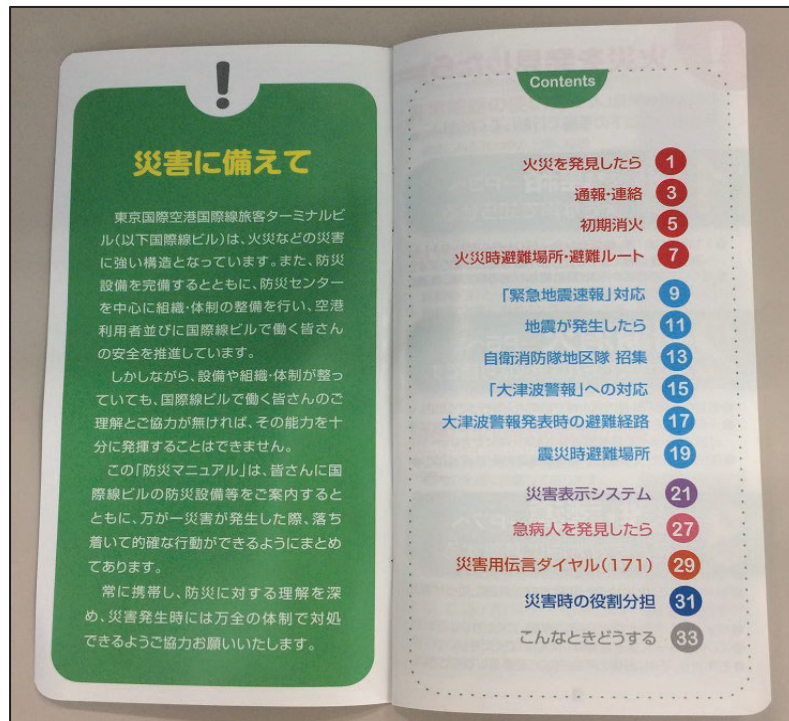
事業者（営業地）	東京国際空港ターミナル株式会社（東京都大田区）
外国人利用者の特徴	平成30年度の国際線利用旅客1,834万人（通過客38万人）、うち外国人823万人（通過客は不明）。おおまかに、45%程度が外国人
事業者の特徴	東京国際空港（通称：羽田空港）の国際線旅客ターミナルビルを管理、運営。 同ビルは、首都直下型地震（震度7）でも大きな被害が生じない強固な構造。しかし、東京湾に面する立地から、津波に対する警戒が重要との認識
取組の要点（独自性など）	災害発生時にも、全従業員が落ち着いて的確な行動をとることができるよう、「防災マニュアル」を配布、常に携帯。 近くの利用者に、平易な英語で案内できるよう、日英併記の文例集も掲載
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>羽田空港国際線旅客ターミナルビルの従業員が、常に高い防火・防災管理意識を持ち、万が一災害が発生した際に、落ち着いて的確な行動を取ることができよう、平成27年6月、火災、地震及び津波等への対応をまとめた「防災マニュアル ポケット版」を作成し、全従業員（約9,000人）に配布（29年6月改訂）</p> <p>（取組の内容）</p> <p>同マニュアルは、地震、大津波、火災等が発生した場合の「初期対応」について、簡潔に整理。大きさも、細長い手帳程度（縦14cm、横7cm）であり、コンパクトかつ軽量で、制服、スーツ等の内ポケットに入るなど収納性も高い。</p> <p>表紙には、「全てのお客様が安心して空港を利用できるよう徹底した安全の確保を約束し、信頼されるターミナルを目指します」と明記（写真1）。</p> <p>目次を見ると、「火災」関係は赤文字、「地震」や「大津波」関係は青文字など、一目で区別できるよう分類。</p> <p>また、「緊急地震速報」が発せられた場合などに、ターミナルビル内の従業員が、近くの利用者等に対して、平易な英語で、端的に「声掛け」できるよう日英併記の文例集も掲載（以上、写真2）。「非常事態」においては、丁寧な言い方よりも、「Fire」や「Earthquake」のように、端的に言い表す「単語」が有効</p>

(写真1) 「防災マニュアル ポケット版」の表紙



(サイズ) 縦 14cm、横 7cm

(写真2) マニュアルの目次



(例) 周辺の旅客等への声掛け文 (日英)

- ・地震が来ます 「Earthquake！」
- ・外に出ないでください 「Please stay here, and don't go outside.」

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：空港② 大津波警報の発令時に、迅速な避難を行うため多言語での放送や表示

事業者（営業地）	東京国際空港ターミナル株式会社（東京都大田区）
外国人利用者の特徴	平成 30 年度の国際線利用旅客 1,834 万人（通過客 38 万人）、うち外国人 823 万人（通過客は不明）。おおまかに、45%程度が外国人
事業者の特徴	東京国際空港（通称：羽田空港）の国際線旅客ターミナルビルを管理、運営。 同ビルは、首都直下型地震（震度 7）でも大きな被害が生じない強固な構造。しかし、東京湾に面する立地から、津波に対する警戒が重要との認識
取組の要点（独自性など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>「大津波警報」の発令時に、「津波避難行動計画」（平成 29 年 7 月）に沿った迅速な避難を実現させるため、多言語で、館内放送やモニター表示等</li> <li>多言語対応（4 言語）：日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語</li> </ul>
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>国土交通省東京航空局東京空港事務所の「東京国際空港 津波避難行動計画」を受けて、平成 29 年 7 月、「東京国際空港ターミナル（T I A T）津波避難行動計画」を策定。同計画に、「警報発令から 10 分以内に海拔 10m以上の避難場所（注）に避難を完了する」旨規定。</p> <p>（注）避難場所：国際線旅客ターミナルビルの場合は 2 階以上、同駐車場の場合は 3 階以上</p> <p>（取組の内容）</p> <p>大規模な地震の発生等により、「大津波警報」が発令された場合、「東京国際空港ターミナル（T I A T）津波避難行動計画」の「警報発令から 10 分以内に海拔 10 m以上の避難場所に避難を完了する」旨の規定に沿って行動。</p> <p>速やかな避難が可能となるよう、大津波警報の発令時には、館内放送及び館内のモニター（フライトインフォメーションなどの表示器）を使用した文字表示（いずれも 4 言語（日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語））によりビル内の利用者に周知（写真 1）。</p> <p>それ以外にも、平常時から、ターミナルビルの 1 階と 2 階に「大津波避難案内サイン（大津波避難扉等も案内）」を 4 言語で掲示（写真 2）。訪日外国人旅行者を含む空港利用者及び従業員に、日頃から注意喚起し、津波発生時のスムーズな避難につながるよう工夫</p> <p>（写真 1）館内モニターの表示（4 言語）</p> <div data-bbox="475 1568 1268 2011" data-label="Image"> </div> <p>（注）東京国際空港ターミナル株式会社の資料による。</p>



(写真2) 大津波の避難案内 (一般フロア 1階ロビーの「大津波警報扉」)

(ドアの全景)



(ドア右側の表示の拡大 (4言語))



(注) 左上のピクトグラムは、「津波避難場所」を示す。

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：輸送一⑧ 駅最寄り緊急避難場所までの4言語案内図を全駅に掲出

事業者（営業地）	京浜急行電鉄株式会社（神奈川県横浜市）
外国人利用者の特徴	訪日外国人利用者数について、正確なデータまで把握していないものの、運行から得られる「体感」として、近年、大幅な増加傾向。 （参考）「京急 TIC 羽田国際空港国際線ターミナル駅」の年間利用者数は約31万7千人（平成29年度、対前年度比約30%増） TIC：ツーリスト・インフォメーション・センター
事業者の特徴	羽田空港（国際線及び国内線）へのアクセス路線（空港線6.5km、京急蒲田～羽田空港国内線ターミナル間7駅）を有する大手民鉄。全5路線（87.0km）、72駅
取組の要点（独自性など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人利用者が駅構内で地震等の災害に遭遇した場合、速やかに最寄りの「避難場所」まで到達できるよう、自社管理の全72駅の改札口付近に「災害時の緊急避難場所」の案内図を掲出</li> <li>4言語表記（日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語）</li> </ul>
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>東日本大震災（平成23年3月11日）の対応を踏まえ、「緊急避難場所」の案内図について、震災後に避難誘導先の再整理を行い、同年10月から全駅で掲出を開始。</p> <p>その後、利用者や職員の声を反映して随時見直しを行い、①大規模火災、②強い地震、③大津波警報の発令それぞれの災害発生時における緊急避難場所、避難経路及び案内図掲出場所の海拔を表示。</p> <p>平成29年3月4日～11日、日本語のみの表記から、日本語、英語、中国語（簡体字）及び韓国語の4言語表記に変更。これにより、近年増加する訪日外国人利用者に対しても、災害発生時に安全な場所へ迅速な避難誘導を図る。また、地図についても、上部を「北方向に統一」していたものから、駅ごとに、利用者の目線に合わせた、分かりやすい向きに変更</p> <p>（注）東日本大震災の発生時、駅係員が利用客を最寄りの緊急避難場所まで誘導する必要が生じたものの、「避難場所」が分からず、対応に苦慮した経緯あり。このような経験から、利用客も把握できるようあらかじめ掲示</p> <p>（取組の内容）</p> <p>案内図には、①駅改札口付近の海拔（例：「この付近の海拔は約6m」）、②3種類の災害形態（i）大規模な火災が発生した場合、ii）強い地震が発生したが津波のおそれはない場合、iii）大津波警報が発令された場合）に応じた「緊急避難場所」（市町村長が災害対策基本法（昭和36年法律第223号）の規定に基づき、指定）と所要時間（例：「徒歩約10分」）について、それぞれ4言語（日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語）で表示。併せて、駅と緊急避難場所との位置関係が視覚的にも分かりやすいよう、道順を示した地図も掲載（写真1及び2）。</p> <p>災害発生により列車がいずれかの駅及び駅間に緊急停車した場合、列車の乗務員が「緊急避難場所」まで乗客等を誘導できるよう、A5サイズの「京急乗務員用防災マップ」（注）も作成（平成30年9月）。全乗務員は、カバンに入れ携行（写真3）。</p> <p>（注）避難経路上のランドマーク（建物等）、具体的な注意事項（例：「ビルのガラス落下物に注意」）も併記され、利用者に対しより安全・確実な避難を促すことができるよう配慮</p>

(写真1) 「災害時の緊急避難場所」案内図 (羽田空港国際線ターミナル駅)



(参考) サイズ : B2版 (515mm×728mm)

(注) 京浜急行電鉄の提供による。

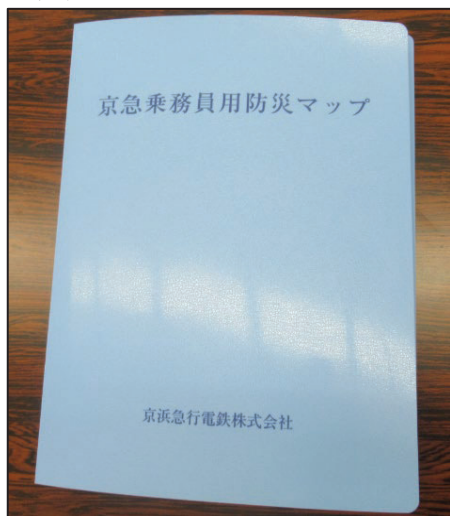
(写真2) 「災害時の緊急避難場所案内図」(京急川崎駅の例)



(注) 京浜急行電鉄のホームページに掲載の「ニュースリリース」(2017年3月2日)による。

(写真3)「京急乗務員用防災マップ」

① 表紙



② 「品川駅」のページ (見開き)



③ ②の右側ページの拡大 (品川駅)



事業者の説明等	<p>「災害時の緊急避難場所」案内図に表示されている緊急避難場所までの所要時間（「徒歩約10分」など）について、アプリケーション・ソフト等に頼らず、駅員自ら歩いて実測。新たに着任した駅係員にも、災害時にスムーズに避難誘導できるよう、平常時に必ず一度は、緊急避難場所まで歩くことを励行。現場職員も、「使命感」を持ってこの取組に対応。</p> <p>また、「京急乗務員用防災マップ」は、乗務員からの提案を採用して、全社的な取組に発展させ、平成30年9月に作成。全社的に、「トップダウン」による指示、判断のみに頼ることなく、現場職員が、改善意見を積極的に発言、提案できる雰囲気あり。</p> <p>今後も、訪日外国人旅行者等の利用者の目線に立ち、高い意識を持って、防災やおもてなしのサービス向上に努めていく方針</p>
---------	--

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：輸送一⑨ 英語併記の「携帯版ガイド」を乗務員や駅係員全員に配布

事業者（営業地）	京浜急行電鉄株式会社（神奈川県横浜市）
外国人利用者の特徴	訪日外国人利用者数について、正確なデータまで把握していないものの、運行から得られる「体感」として、近年、大幅な増加傾向。 （参考）「京急 TIC 羽田国際空港国際線ターミナル駅」の年間利用者数は約 31 万 7 千人（平成 29 年度、対前年度比約 30%増） TIC：ツーリスト・インフォメーション・センター
事業者の特徴	羽田空港（国際線及び国内線）へのアクセス路線（空港線 6.5km、京急蒲田～羽田空港国内線ターミナル間 7 駅）を有する大手民鉄。全 5 路線（87.0km）、72 駅
取組の要点（独自性など）	外国人利用者との円滑なコミュニケーションのため、乗務員や駅係員全員に、携帯版ガイドを配布。 各事項「見開き」形式で、2 言語表記（日本語、英語）
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>外国人利用者とのコミュニケーションに役立つ独自のツールとして、平成 30 年 9 月、「ご案内おもてなしガイド」（2 言語（日英）表記）を約 2,000 部作成し、全乗務員・駅係員に携帯</p> <p>（取組の内容）</p> <p>乗務員及び駅係員が常に携帯。必要な場面ですぐ活用することができるよう、制服の内ポケットに差し立てるハンディなサイズ（縦 225 mm×横 73 mm）。</p> <p>内容について、①きっぷ・IC カード、②乗り換え案内、③駅施設、④運転状況及び⑤乗務員、という 5 つで構成。右端が「インデックス」となっているので、これら 5 つの区分から容易に見つけることができ、しかも、それぞれの区分ごとに「見開き」で使うコンパクトなもの。使用時に、乗務員や駅係員が「どこに書いてあるか」など、あわてたり、混乱したりすることもない。</p> <p>それぞれのページには、外国人利用者からの問合せが多い事項ごとに、また運行案内などに、日本語と英語が併記。英語について、平易な単語やよく使われる言い回し。乗務員や駅係員が「考え込む」、「迷う」ことなどないよう、カタカナも付記。また、「駅施設」等の項目には、ピクトグラムも掲載され、「指差し会話」にも利用可能。</p> <p>このようなスタイルで簡潔に整理されているので、いわゆる「おもてなし」にとどまらず、災害発生時であっても、基本的な会話や案内に活用できる。</p> <p>なお、「表紙」についても、日本語と平易な英語の併記となっており、外国人利用者にそのまま示し、聞きたい事項を選択してもらい、「指差し会話」にも利用可能。上から、i) 「May I help you? (何かお困りごとですか?)」で始まり、ii) 次に「Which? (どれですか?)」、iii) 以下各事項（上記①～④）を指差しで選択できるよう、工夫されている（以上、写真 1 及び 2）。</p>

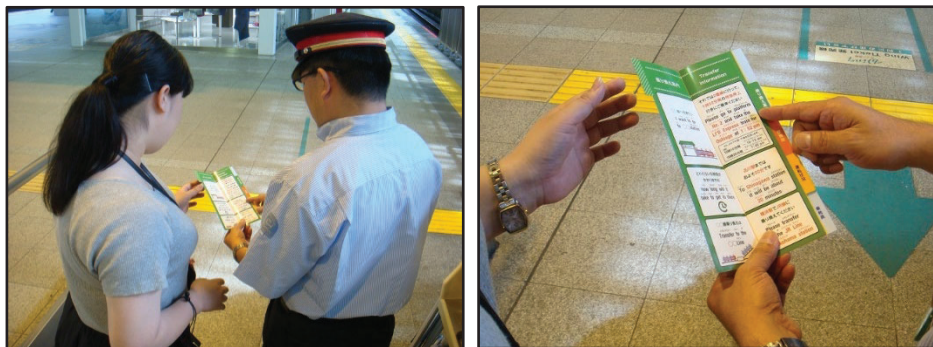
(写真1) 「KEIKYU ご案内おもてなしガイド」(独自作成の乗務員、駅係員用の  
 対応ツール)

(表紙)

(各項目(ページ)の記載例)



(写真2) 「ご案内おもてなしガイド」を使用しながら、利用者に対応



(注) 写真2は、京浜急行電鉄の提供による。

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：輸送一⑩ 外国人利用者とのコミュニケーション・ツールの充実

事業者（営業地）	東京モノレール株式会社（東京都港区）
外国人利用者の特徴	羽田空港国際線ビル駅の1日当たり乗降者数は1万682人（平成30年度）。外国人利用者数について、正確なデータまで把握していないものの、運行から得られる「体感」では、大幅な増加傾向
事業者の特徴	東京モノレール羽田空港線の「モノレール浜松町」駅から「羽田空港第2ビル」駅まで17.8km、11駅。インバウンド対応に関する意識が高い。
取組の要点（独自性など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人利用者との円滑なコミュニケーション・ツール（「指さし会話帳<sup>®</sup>」）の形式や内容を一新</li> <li>多言語対応（5言語）：日本語、英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語</li> </ul>
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>駅員が外国人利用者と「マンツーマン」で円滑なコミュニケーションをとるため、「指さし会話帳」（4言語（日英中韓）対応）を作成。平成31年3月、より迅速で分かりやすいサービスの提供の実現に向け、その形式や内容を一新</p> <p>（注）「指さし会話帳<sup>®</sup>」の企画編集は、株式会社情報センター出版局が実施。また、「指さし会話帳<sup>®</sup>」及び「YUBISASHI」は、同社の登録商標</p> <p>（取組内容）</p> <p>① 従来の4言語（日英中韓）から5言語（中国語の「繁体字」を追加）に増加</p> <p>② 次のような「使い勝手の悪さ」を改善（写真1）</p> <p>i）日英中韓それぞれ独立したページ構成のため、複数の外国人（例：米国人と中国人）を相手に、同じ内容を伝える場合、それぞれ該当ページを探すことは大変（写真1の左側「従来のもの」を参照）</p> <p>ii）「冊子」として綴られているため、特定の1枚だけ取り出すことができない。</p> <p>&lt;改善&gt;</p> <p>i）テーマごとに5言語を1か所にまとめて表記</p> <p>ii）「バインダー」式なので、必要なページだけ取り外しが可能</p> <p>③ 「振替輸送」（制度の説明・自社及び他社の路線図）の案内や、11駅個々の構内図・周辺地図を掲載したページも追加</p> <p>振替輸送図を、外国人利用者の求めに応じ、取り外して示したり、コピーした上で手渡したりすることも可能。今回の「一新」（綴じ方を含む全面改訂）により、迅速で分かりやすいサービスの提供を実現。</p> <p>なお、災害時に特化した内容でないものの、基本的なコミュニケーションが可能なものとなっており（事項には「救急対応」も含まれる。）、日頃の訓練等と併せて、避難誘導などで有効に活用可能（「事業者の説明等」欄を参照）</p>



(写真1)「指さし会話帳®」の表紙及び内容例

(従来のもの)

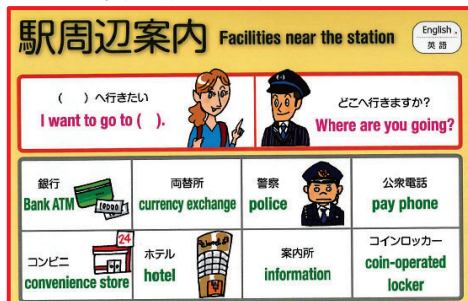
(改訂後のもの)



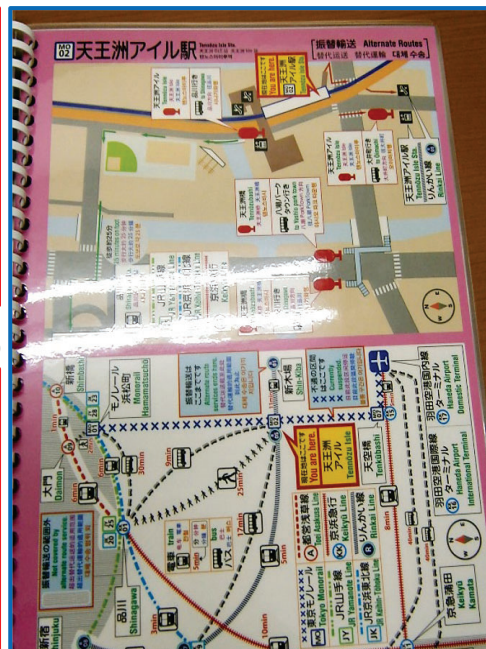
同じ内容なのに、言語により掲載箇所が異なる。  
 (下の例では、英語7ページ、中国語17ページ)  
 使い勝手が悪い。

「バインダー」式で、巻末に全11駅の構内図・周辺地図を追加(下は、「天王洲アイル駅」の例)

日本語と英語 (7ページ)



日本語と簡体字 (17ページ。内容は上と同じ)



(写真2)「指さし会話帳<sup>®</sup>」を使用し、外国人のお客様に御案内



(注) 写真2は、東京モノレールの提供による。

事業者の説明等

2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向け、急増するインバウンド需要対応の取組。

災害時の各場面での会話（多言語）について、今後の対応となる。ただし、駅員や応援する社員は、普段から訓練等を励行しており、スムーズに適応できるよう「備え」。

11駅ごとの構内図・周辺地図について、これまで、各駅独自に作成しており、「統一感」なし（多言語への対応、駅ナンバーの記載状況等）。しかし、今回、全て統一でき、共通性のある利用しやすいものとなった。

また、取り外し可能な「バインダー式」を採用。必要なページだけ取り外して外国人利用者に示すことができる上、記載内容が変更された場合でも、そのページだけ「差替え」で対応可能。スピーディで便利な上に、冊子全体を印刷し直す手間やコストも不要。

(参考) 同社は、令和2年3月、羽田空港3駅について、名称の変更を予定（例：「羽田空港国際線ビル駅」→「羽田空港第3ターミナル駅」）

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：輸送① 大規模災害発生時に「一時滞在場所」となる駅施設で、多言語の案内や情報提供

事業者（営業地）	東日本旅客鉄道株式会社（東京都渋谷区）
外国人利用者の特徴	訪日外国人利用者数について、正確なデータまで把握していないものの、増加傾向にあると思われる。
事業者の特徴	鉄道事業の営業エリアは、主として関東および東北地方の1都16県にわたり、駅数は1,655駅、営業キロは在来線が6,207.5km、新幹線が1,194.2km、総合計は7,401.7km
取組の要点（独自性など）	大規模災害発生時に、安全確認の上、スペースなど対応可能な駅施設を「一時滞在場所」として提供、帰宅困難者・駅滞留者を収容。駅員による案内（必要に応じ、翻訳アプリ等を活用）、デジタルサイネージで運行情報等を表示
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>大規模災害発生時に備え、安全対策に取り組んでおり、災害時には「人命優先」で救助救出。</p> <p>平成23年3月11日の東日本大震災で、首都圏において多くの帰宅困難者が発生し、駅周辺が混乱した経験を踏まえ、首都圏エリアを中心として、「一時滞在場所」の取組。大規模災害発生時に、帰宅困難者・駅滞留者が、行政機関が指定する「一時滞在施設」へ移動するまでの「一時滞在場所」として駅施設を提供</p> <p>（取組内容）</p> <p>大規模地震に備えた駅の取組として、駅構内で大規模地震に遭遇した場合、構内設備の損傷状況等の安全確認を行い、収容能力など「一時滞在場所」として提供が可能か判断。</p> <p>「一時滞在場所」では、トイレや公衆電話の開放。駅員による案内（必要に応じ、翻訳アプリ等を活用）等により情報提供。</p> <p>駅構内のデジタルサイネージで、運行情報や運転再開状況等を提供。また、NHKとの「非常災害時緊急放送における受信公開に関する覚書」に基づき、異常時案内用ディスプレイで、災害情報も提供。</p> <p>「一時滞在場所」について、東京30km圏内の209駅での対応を想定しており、これらの駅には、飲料水、非常食、毛布等、計約6万人分を配備済み。</p>  <p>駅の一時滞在場所の開放</p> <p>（注）東日本旅客鉄道の資料「駅構内の一時滞在場所のイメージ」による。</p>

（注）当局の調査結果による。

事例表：輸送⑫ メガホン型多言語翻訳装置を増備し、避難誘導體制を強化

事業者（営業地）	東京地下鉄株式会社（東京都台東区）															
外国人利用者の特徴	<p>1日当たりの外国人利用者数は、年々増加。2014年度（平成26年度）4万2,204人に対し、2017年度（平成29年度）6万3,640人へ、<u>4年間で1.5倍増加</u>。</p>															
<p style="text-align: center;">東京メトロ線をご利用になる訪日外国人の推移</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>訪日外国人ご利用人員（一日平均）</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>人数（人/日）</th> <th>前年度比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014年度</td> <td>42,204</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2015年度</td> <td>52,536</td> <td>+24.5%</td> </tr> <tr> <td>2016年度</td> <td>55,614</td> <td>+5.9%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>63,640</td> <td>+14.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">(注) 東京地下鉄の資料による。</p>		年度	人数（人/日）	前年度比	2014年度	42,204	-	2015年度	52,536	+24.5%	2016年度	55,614	+5.9%	2017年度	63,640	+14.4%
年度	人数（人/日）	前年度比														
2014年度	42,204	-														
2015年度	52,536	+24.5%														
2016年度	55,614	+5.9%														
2017年度	63,640	+14.4%														
事業者の特徴	<p>東京都内を中心に、地下鉄を運営する大手民鉄（9路線179駅（うち自社管理171駅）、195.1km）。「東京メトロ」の愛称が、外国人旅行者にも定着</p>															
取組の要点（独自性など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ メガホン型多言語翻訳装置を主要駅に配備。災害発生時の外国人旅行者の避難誘導にも円滑に活用できるよう、駅構内で定期的実施している避難訓練等でも使用</li> <li>・ 多言語対応（3言語に翻訳）：日本語→英語、中国語、韓国語</li> </ul>															
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>駅構内での多言語案内を充実させる目的で、まず、平成28年、試行的にメガホン型多言語翻訳装置5台を配備（外国人利用者の多い浅草駅や明治神宮前駅等）。</p> <p>平成30年8月、さらに37台を数駅単位（全駅を地域ごとに分けた37グループに1台ずつ）に配備。急増する外国人旅行者に、多言語で案内できる体制の強化。災害が発生した場合でも、スムーズに避難誘導できる「利用価値の高いグッズ」。</p> <p>（取組内容）</p> <p>使用方法について、「誤訳防止」のため、メガホンに直接話しかけるのではなく、予めプリセットされた「定型文」を画面上で選択して再生させる方法を採用。</p> <p>主な用途として、イベント時における流動整理や輸送障害発生時のご案内等。万一、災害が発生した場合の避難誘導にもスムーズに活用できるよう、駅構内で定期的実施している「避難訓練」（異常時の訪日外国人旅行者等を避難誘導）等においても、積極的に活用。「いつでも使用できるよう」備え。</p>															

(写真) 東京地下鉄：明治神宮前駅の通路（メガホン型多言語翻訳装置を携帯）



(注) 写真は、東京地下鉄の提供による。

事業者の説明等

駅構内での多言語案内を充実させる目的で、まず、平成28年、試行的に5台を配備。外国人利用者の多い浅草駅や明治神宮前駅等で使用。効果的に活用ができたため、平成30年8月に、32台を追加配備（計37台）。

通常、年末年始やゴールデン・ウィーク等の混雑時におけるご案内や駅構内が工事中である場合の迂回案内等で活用。

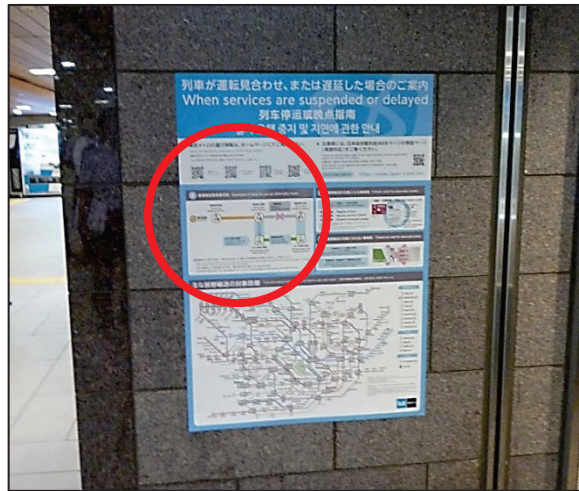
万一、災害が発生した場合でも、訪日外国人旅行者をスムーズに避難誘導できる「利用価値の高いグッズ」と考えており、今後、各駅に配備したスマートフォンに実装している多言語翻訳アプリ等と併せて、活用する。

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：輸送⑬ 駅構内のポスターに二次元コード（QRコード）も掲載し、運行情報案内へ誘導

事業者（営業地）	東京地下鉄株式会社（東京都台東区）															
外国人利用者の特徴	<p>1日当たりの外国人利用者数は、年々増加。2014年度（平成26年度）4万2,204人に対し、2017年度（平成29年度）6万3,640人へ、<u>4年間で1.5倍増加</u>。</p> <div data-bbox="464 387 1121 882" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>東京メトロ線をご利用になる訪日外国人の推移</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>訪日外国人ご利用人員(一日平均)</th> <th>内は前年度比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014年度</td> <td>42,204</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2015年度</td> <td>52,536</td> <td>(+24.5%)</td> </tr> <tr> <td>2016年度</td> <td>55,614</td> <td>(+5.9%)</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>63,640</td> <td>(+14.4%)</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>(注) 東京地下鉄の資料による。</p>	年度	訪日外国人ご利用人員(一日平均)	内は前年度比	2014年度	42,204	-	2015年度	52,536	(+24.5%)	2016年度	55,614	(+5.9%)	2017年度	63,640	(+14.4%)
年度	訪日外国人ご利用人員(一日平均)	内は前年度比														
2014年度	42,204	-														
2015年度	52,536	(+24.5%)														
2016年度	55,614	(+5.9%)														
2017年度	63,640	(+14.4%)														
事業者の特徴	東京都内を中心に、地下鉄を運営する大手民鉄（9路線179駅（うち自社管理171駅）、195.1km）。「東京メトロ」の愛称が、外国人旅行者にも定着															
取組の要点（独自性など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>駅構内のポスター等に、QRコードも掲載し、運行情報に関するホームページへ誘導</li> <li>多言語対応（4言語）：日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語</li> </ul>															
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>スマートフォンを保有する訪日外国人旅行者が多く、インターネットを通じて、必要な情報を入手する行動パターンが定着。効果的な情報提供となるよう、駅構内に掲示のポスターや配布用チラシにQRコードを掲載、多言語で運行情報を提供するホームページへ誘導。</p> <p>（取組内容）</p> <p>スマートフォンの利用に伴い、外国人旅行者には、QRコードは、重要な情報の入手手段。その利用推進に係る対策の必要あり。また、「他社への振替輸送」は外国人旅行者の認知度が低い。災害発生時に、できるだけスムーズに理解してもらう必要あり。</p> <p>令和元年5月、外国人旅行者向けに、これらに同時に対応できる独自のポスターを作成し、自社管理の全駅（改札口付近や階段、ホーム等）に掲示。</p> <p>（注）ポスターには、①ホームページ（運行状況）へ誘導する二次元コードが4つ（日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語）、②JNTOの「災害時特設ページ」（英語対応）へ誘導するものが1つ掲載。併せて、外国人利用者には、なじみの薄い「振替輸送」についても、イラスト付きで分かりやすく解説。さらに、全9路線の「英語表記」の路線図も掲載</p> <p>ポスターの掲示に併せ、同内容のチラシも作成し、全駅に配備。輸送障害発生時には、駅員が、訪日外国人にチラシを配って案内。</p>															

(写真1) 駅構内に掲示の多言語表記ポスター (東京地下鉄東京駅)



(注) 左側の上段 (赤の丸囲み) に「QRコード (上から二段目)」、中段に「振替輸送」(その下) のイラスト付き解説

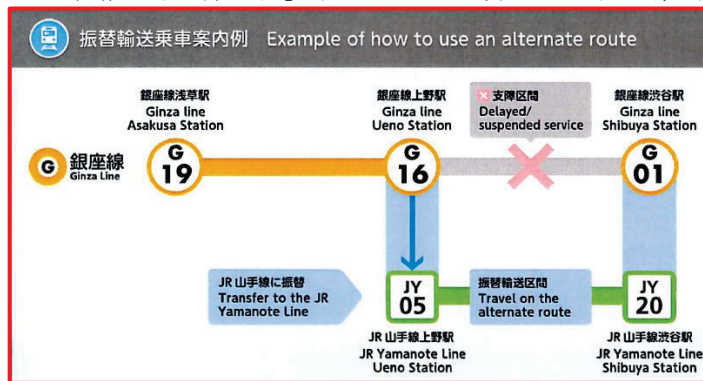
(写真2) ポスターに掲載の内容 (ズームアップ)

① QRコード (多言語ホームページへ誘導)

▶ **東京メトロの運行情報は、ホームページにてご覧ください。**  
 Check the website for Tokyo Metro service status updates.  
 请前往东京 Metro 地铁官方网站确认相关运行信息。  
 도쿄 메트로의 운행 정보는 홈페이지에서 확인하실 수 있습니다.

 東京メトロ ホームページ
  Tokyo Metro website
  東京 Metro 地铁官网
  도쿄 메트로 홈페이지

② 「振替輸送乗車案内例」 (イラストでも分かりやすく解説)



(注) 写真2は、東京地下鉄の提供による。

事業者の説明等

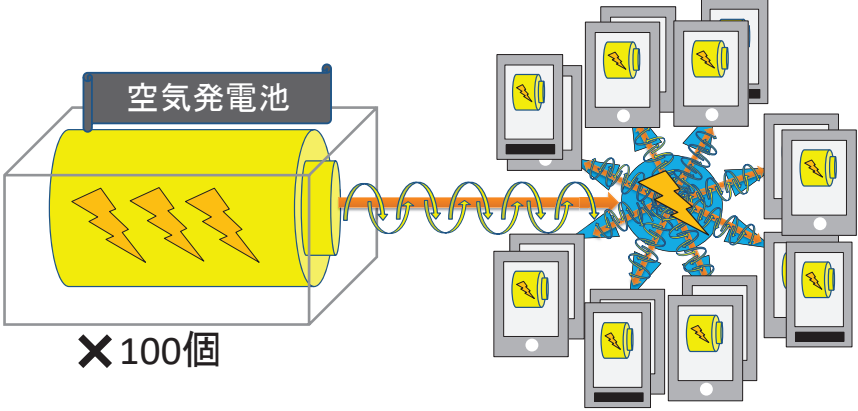
外国人旅行者のスマートフォンの使用率はかなり高く、必要な情報を適時にネット上から収集する行動パターンが定着。

国も、QRコードの活用を重視。国土交通省主催の「訪日外国人の受入環境整備連絡会議」の席上でも、推奨。平成31年1月の国土交通省のいわゆる「新幹線ガイドライン」(JR各社に通知)では、「車内座席にQRコードを貼付すべき」とのこと。しかし、座席が「ロングシート」式の当社は、同様の措置(座席(背面)に貼付)は困難。

「それに代わる対策はないか」内部で検討した結果、駅構内でのポスターやチラシを活用して案内。併せて、紙面を有効に活用し、以前から必要性を感じていた振替輸送制度(訪日外国人に、なじみが薄い)に関する解説も掲載。

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。


事例表：空港③ 全館停電になっても、スマートフォン等の充電が可能な環境を整備

事業者（営業地）	東京国際空港ターミナル株式会社（東京都大田区）
外国人利用者の特徴	平成30年度の国際線利用旅客1,834万人（通過客38万人）、うち外国人823万人（通過客は不明）。おおまかに、45%程度が外国人
事業者の特徴	東京国際空港（通称：羽田空港）の国際線旅客ターミナルビルを管理、運営。 同ビルは、首都直下型地震（震度7）でも大きな被害が生じない強固な構造。しかし、東京湾に面する立地から、津波に対する警戒が重要との認識
取組の要点（独自性など）	ターミナルビルが「全館停電」となった場合でも、スマートフォン等の充電が可能となるよう、空気発電機及び充電器を自費で整備
取組の概要	（取組のねらい、経緯等） 平成30年台風21号（関空国際空港）や北海道胆振東部地震（新千歳空港）での被災状況を踏まえ、「全館停電」等の非常事態が発生した場合であっても、ターミナルビル内に取り残された訪日外国人を含む施設利用者がリアルタイムに必要な情報を入手できるよう、スマートフォン等の充電環境を整備
	（取組の内容） 地震や台風等の大規模災害により、空港施設が「全館停電」となった場合であっても、外国人旅行者を含む施設利用者の利便確保が重要。被害の発生状況、今後の進路、輸送機関の運航状況、復旧のめどなど、リアルタイムに必要な情報が入手できると、不安の軽減や安心の確保につなげられる。 令和元年5月、全館停電時でも、スマートフォン等を充電できる環境を整備するため、空気発電機100個を新たに配備（併せて、必要な充電器も購入）。空気発電機1個で、スマートフォンなど54回の充電が可能（100個では5,400回）。  （図）空気発電機を活用したスマートフォン等の充電イメージ  ※ 空気発電機1個でスマートフォン等を54回充電可能  （注）東京行政評価事務所が作成した。

（注）東京行政評価事務所の調査結果による。



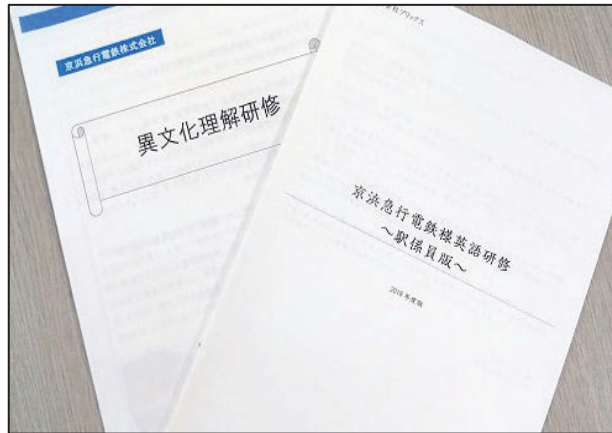
事例表：輸送⑭ 外国人旅行者との円滑なコミュニケーションのため、異文化理解研修を開始

事業者（営業地）	京浜急行電鉄株式会社（神奈川県横浜市）
外国人利用者の特徴	<p>訪日外国人利用者数について、正確なデータまで把握していないものの、運行から得られる「体感」として、近年、大幅な増加傾向。</p> <p>（参考）「京急 TIC 羽田国際空港国際線ターミナル駅」の年間利用者数は約 31 万 7 千人（平成 29 年度、対前年度比約 30%増） TIC：ツーリスト・インフォメーション・センター</p>
事業者の特徴	羽田空港（国際線及び国内線）へのアクセス路線（空港線 6.5km、京急蒲田～羽田空港国内線ターミナル間 7 駅）を有する大手民鉄。全 5 路線（87.0km）、72 駅
取組の要点（独自性など）	多様な国々からの外国人利用者について、駅係員全員が文化や習慣の違いをあらかじめ理解しておくことは重要。平成 30 年秋、「異文化理解研修」を開始
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>訪日外国人旅行者が急増する中、駅員が数回の研修で中国語や韓国語の会話を習得するのは困難であっても、各国との文化や習慣の違いについてであれば、研修を通じて効率的に理解することが可能ではないかと考えたことがきっかけ。基本的な知識を身に付けることにより、災害時での説明や円滑な誘導等にも有益</p> <p>（取組の内容）</p> <p>平成 30 年秋、窓口業務を行う駅係員全員（約 800 人）を対象に、「異文化理解研修」を実施（3 時間半）。日本と外国の文化と習慣の違い（例：日本では何気なく行っている「手招き」等の手振りも、国によっては、相手に対して「無礼」となる場合があるなど）を理解することを目的。基本的な違いなど、あらかじめ理解できていると、災害時での説明や円滑な誘導等において、相互不信を招くことなく、有益。</p> <p>カリキュラムでは、世界各国における鉄道利用時のマナーの違いや外国人利用者へ対応する際、動作や立ち振る舞いで気をつけるべきことなどについて、講義だけでなく、研修参加者も実演するなどして、様々な知識を習得。</p> <p>（写真 1）異文化理解研修</p> 

(写真2) 研修テキスト

① 研修テキストの表紙

(左が「異文化理解研修」、右が「英語研修」)



② 英語研修テキストの内容 (「5 ジェスチャーいろいろ (参考資料)」)

【腕(または両手の人差し指)でバツをつくる】

海外の方からすると否定のしぐさとしては強すぎるようです。「全身を使って否定されている」と感じるということです。否定の表現は可能な限り柔らかくする必要がありますため、バツの代わりに首を横に振ることが好ましいです。「No」と言いながら手のひらをそと前に出すことも選択肢としてはありますが、ギリシャの方からすると最も卑猥なしぐさになるため、ご注意ください。

【NG】                      【注意】                      【GOOD】

(注) 写真1及び2とも、京浜急行電鉄の提供による。

事業者の説明等

外国人旅行者は、日本を楽しむために来日され、基本的に「親切にしてもらいたい。」という気持ちが高い。

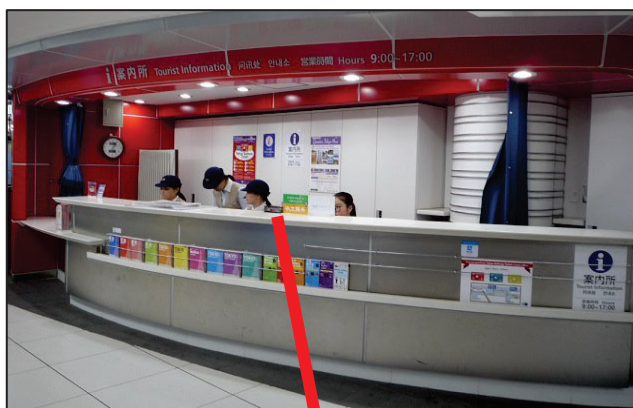
そうした期待に応え、心のこもったおもてなしをするためにも、日本と諸外国の文化や習慣の違いを理解する意義は大きく、例年行っている「英会話研修」(ロールプレイング方式)とは、ひと味違った研修効果あり。

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：輸送⑮ 観光庁の災害情報入手カードを認定観光案内所5か所に配備

事業者（営業地）	東京地下鉄株式会社（東京都台東区）															
外国人利用者の特徴	<p>1日当たりの外国人利用者数は、年々増加。2014年度（平成26年度）4万2,204人に対し、2017年度（平成29年度）6万3,640人へ、<u>4年間で1.5倍増加</u>。</p>															
<p style="text-align: center;">東京メトロ線をご利用になる訪日外国人の推移</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>訪日外国人ご利用人員（一日平均）</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>人数（人/日）</th> <th>前年度比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014年度</td> <td>42,204</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2015年度</td> <td>52,536</td> <td>+24.5%</td> </tr> <tr> <td>2016年度</td> <td>55,614</td> <td>+5.9%</td> </tr> <tr> <td>2017年度</td> <td>63,640</td> <td>+14.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">（注）東京地下鉄の資料による。</p>		年度	人数（人/日）	前年度比	2014年度	42,204	-	2015年度	52,536	+24.5%	2016年度	55,614	+5.9%	2017年度	63,640	+14.4%
年度	人数（人/日）	前年度比														
2014年度	42,204	-														
2015年度	52,536	+24.5%														
2016年度	55,614	+5.9%														
2017年度	63,640	+14.4%														
事業者の特徴	<p>東京都内を中心に、地下鉄を運営する大手民鉄（9路線179駅（うち自社管理171駅）、195.1km）。「東京メトロ」の愛称が、外国人旅行者にも定着</p>															
取組の要点（独自性など）	<p>国土交通省（鉄道局主催）の会議で知り、外国人利用者向けに、観光庁から直ちに入手。</p>															
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>国土交通省鉄道局が大手民間鉄道事業者等を参集し、定期的で開催している「鉄道における訪日外国人の受入環境整備連絡会議」の第8回会議（令和元年5月21日）で、「事例紹介」あり。「訪日外国人旅行者の安全・安心」のために、有用なグッズと受け止めた。</p> <p>（取組内容）</p> <p>上記会議の終了後、観光庁に直接連絡し、「Safety Information Card」(注)約1,000枚を入手。</p> <p>令和元年6月以降、JNTO認定観光案内所5か所（東京駅、上野駅、銀座駅、新宿駅、表参道駅）のカウンターそれぞれに、約100部ずつ配備済み。</p> <p>（注）観光庁が、平成31年3月に約800万部作成し、地方運輸局や地方公共団体、事業者団体等を通じて、関係事業者にも配布。「三つ折り両面フルカラー」で、持ち運びに便利な「名刺サイズ」。同庁によると、訪日外国人旅行者に、「災害発生時を含め、安全・安心に日本に滞在できるよう、」有用と思われるウェブサイトやアプリ等に関する情報をまとめたもの（①観光庁、JNTO、SAFETY TIPSのQRコード、②JNTOホットラインの電話番号、消防119番、警察110番等）。英語、中国語（簡体字）、韓国語が併記</p>															

(写真1) 東京地下鉄東京駅の認定観光案内所  
(カウンター)



(カードが配備)



(写真2) Safety Information Card (英語、中国語(簡体字)、韓国語)  
(表紙)



(内容の一部)



事業者の説明等

会議の席上、国土交通省から説明があり、知った。「訪日外国人旅行者の安全・安心」のために有用なグッズと考え、観光庁から入手。案内所(5か所)に配備完了。

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

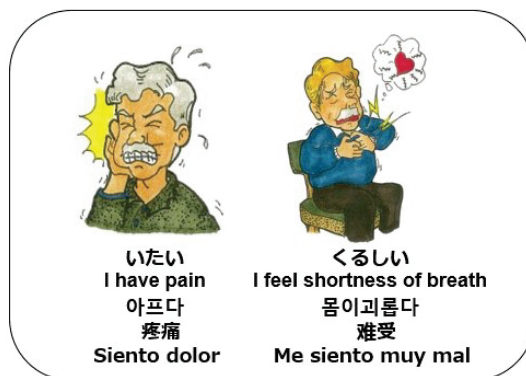
事例表：宿泊① 緊急時の対応用に、独自の携帯コミュニケーションカードを作成

事業者（営業地）	株式会社京王プラザホテル（東京都新宿区）
外国人利用者の特徴	宿泊客の約8割が外国人
事業者の特徴	東京都庁に隣接する大型国際観光ホテル（本館47階建て、南館35階建て）。宿泊業界をリードし、外国人利用者に対する防災意識も高い。
取組の要点（独自性など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>地震等の災害発生時に、外国人利用客と円滑なコミュニケーションを図るため、「&lt;緊急時に役立つ!&gt;携帯コミュニケーションカード」を独自に作成</li> <li>多言語対応（5言語）：日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語、スペイン語</li> </ul>
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>地震等の災害発生時において、従業員が、外国人利用客と「マンツーマン」でのコミュニケーション（非常口へ誘導する、怪我の具合を尋ねるなど）を図るため、「&lt;緊急時に役立つ!&gt;携帯コミュニケーションカード」を独自に作成。接客対応スタッフ（主にベル、フロント及びレストラン職員）が常時携帯</p> <p>（取組内容）</p> <p>9枚のカード（A6サイズ）に複数の質問事項と回答（選択肢）をそれぞれ分かりやすいイラストと多言語（5言語（日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語、スペイン語）を一括）で表記。対応する言語ごとに、探し出す手間が不要。取扱いやすいようリングでとじられ、接客対応スタッフが、制服の胸ポケット等に常時携帯。</p> <p>従業員は、外国人利用者へ、質問事項の記載されたカード面を示し、カード上の回答を指差す形でコミュニケーション。なお、「非常口」を示すピクトグラムが掲載されたカードがあり、「避難誘導」の簡易なフリップボードとしても活用可能</p> <p>（写真1）ハンディサイズの「携帯コミュニケーションカード」</p>

(写真2) <緊急時に役立つ!>携帯コミュニケーションカード  
(表紙)



(それぞれ、分かりやすいイラストと5言語で表記)



表記は、上から日本語、英語、韓国語、中国語(簡体字)、スペイン語の順

(写真3) カードを示して、外国人利用者とコミュニケーション




(注) 写真1~3は、京王プラザホテルの提供による。

事業者の説明等	<p>外国人利用者が多く、常に、多言語によるコミュニケーションが求められる。特に、災害時には、安心安全の確保のため、コミュニケーションの一層の正確性が要求されることから、このツールを開発・作成。</p> <p>なお、救急事案（急な体調不良等）が発生した場合など、災害時以外にも、活用可能。「熱はありますか」、「救急車を呼びますか」等のカードを示し、防災センター職員が駆けつけるまでの間の「一次対応ツール」として、活用も想定</p>
---------	---

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：宿泊② 全従業員が携帯する「サービス手帳」の冒頭3ページに、災害時の基本行動等を列挙

事業者（営業地）	株式会社京王プラザホテル（東京都新宿区）
外国人利用者の特徴	宿泊客の約8割が外国人
事業者の特徴	東京都庁に隣接する大型国際観光ホテル（本館47階建て、南館35階建て） 宿泊業界をリードし、外国人利用者に対する防災意識も高い。
取組の要点（独自性など）	全従業員が携帯する「サービス手帳」の冒頭に、「大規模災害発生時の基本行動」等を簡潔に列挙
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>全従業員は、ポケットサイズの「サービス手帳」（毎年更新）を携帯。冒頭の1ページ～3ページに、大規模な災害が発生した場合にとるべき行動のポイントを簡潔に整理した「大震災発生時の基本行動」、「急病人発生時の対応ポイント」等を掲載</p> <p>（取組の内容）</p> <p>ホテルにとって、利用客や宿泊客の安心安全を守ることが最重要。大規模災害が発生した場合でも、スタッフは、パニック状態にならず、落ち着いて、それぞれの役割に応じた行動をとる必要あり。</p> <p>その点に配慮し、普段から安全意識を徹底させるため、「サービス手帳」（写真1）の冒頭3ページまで、「大震災発生時の基本行動」や「急病人発生時の対応ポイント」等を簡潔に記載（写真2）。</p> <p>手帳を開く度、「見開き」で、各ページ冒頭の大文字の見出し（ゴシック体）が自然と目に入るよう工夫。注意を要する事項については「ゴシック体」で、更に重要な事項については「赤字のゴシック体」で強調。端的に理解できるよう、行動の要点を平易に記載（同じく写真2）。</p> <p>（写真1）ホテルスタッフ全員が「サービス手帳」を携帯</p> 



(写真2)「サービス手帳」の災害時の心得

(2 ページ右側の記載内容 (一部))

(表紙)

(見開き : 2 ページ)



(見開き : 3 ページ)

### 大震災発生時の基本行動 (当社のBCP(大震災対応計画)も参照のこと)

#### 1. 大震災発生

(1) 職場の責任者は**命令口調で指示** (お客様には丁寧語) を出す!

- ① 大きな声でゆっくり3回、「落ち着いてください! × 3回」
- ② 「姿勢を低くして身の安全を図ってください」

(2) 一般の従業員は**パニック防止のため大声を出さない!**

- ① テーブル・机などの下に入り落下物から身を守る (特に頭部)
- ② 揺れがおさまるまで決して動かない・火を消しにいかない

#### 2. 揺れがおさまった直後 (余震に注意)

(1) 職場の責任者は以下のことを周りの従業員に指示をし、従業員はその指示通りに動き、任務終了後に責任者に報告をする。  
「**行動指示カード**」が作成されている職場はそれに従う。

- ① 「お客様がパニックにならないよう案内しろ!」 (パニック防止)
- ② 「ガスの元栓をしめる、電源を切ってプラグを抜け!」 (火元確認)

(3 ページ左側の記載内容 (一部))

### 急病人発生時の対応ポイント

お客様に急病人が発生した時は、近くにいる人が直に応急手当を行うような職場であることが必要であり、そのためには、応急手当の正しい知識と技術を習得しお客様を助けるという人間愛が原点です。

#### 1 応急手当の流れ

- (1) 急病人の周囲を確認しながら近づき同じ目線の姿勢となり  
「**お客様どうされましたか?**」と優しく、お声掛けをしましょう。
- (2) **両肩をたたきながら耳元でお声掛けをしましょう。**
- (3) 反応がなかったら、**大声で応援を求めましょう。**

**防災センター内線 に通報、AEDの手配**

AED 配置場所 ①防災センター② 2階ガラスコート前 (総合案内) ③ 3階正面玄関④ 5階コンコードクローク前⑤本館 43階クローク

(注) 写真1及び2とも、京王プラザホテルの提供による。

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：観光① 災害発生時等に備え、日常的に、英語での声掛け練習

事業者（営業地）	東武タウンソラマチ株式会社（東京都墨田区）		
外国人利用者の特徴	東京スカイツリーの外国人来場者比率は、調査開始の平成25年度6.8%であったものが、29年度22.4%、30年度24.4%に上昇（来場者の4分の1程度が外国人）		
事業者の特徴	<p>東京スカイツリーの足元にある大型商業施設「東京ソラマチ」を運営。テナント約300店舗以上、水族館やプラネタリウムも入居。外国人旅行者への対応にも重点を置く。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成27年12月、東京ソラマチインフォメーションがJNTO（国際観光振興機構）の「外国人観光案内所」に認定</li> <li>平成29年10月、東京スカイツリータウンの来場者が2億人を突破</li> <li>同年11月、免税手続一括カウンターを開設</li> </ul>		
取組の要点（独自性など）	地震等大規模災害の発生時、外国人利用客への声掛けや避難誘導を適切に行うことができるよう、独自作成の練習文を基に、日頃から、英語での「唱和」練習を通じて「体得」（「考える」前に、声が出る）		
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>東武タウンソラマチの従業員及び協力会社の従業員は、平成30年1月から、毎日、朝礼時に、約20の練習文を唱和（英語での声掛け。曜日ごとに、練習文を使い分け）</p> <p>（取組の内容）</p> <p>次のとおり、英語での「声掛け練習」を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 東武タウンソラマチ及び協力会社の従業員（下記の例1） 毎日、朝礼の機会を利用し、地震発生時や火災発生時の英語での声掛け練習（約20の練習文を曜日毎に分けて練習）</li> <li>○ テナント（312店舗）の従業員（下記の例2） 同「声掛け」の練習文から一部抜粋した原稿を使い、毎年2回実施する全館消防訓練の際、「地震発生時のお声掛け訓練」 これら声掛け練習に使う原稿は、「災害時の外国人利用客への情報伝達においてはスピードと指示内容の分かりやすさが重要」との方針に基づき、東武タウンソラマチ独自に作成。①「英文は基本的に3単語程度」、②「英語が不得意な者でも容易に発声できる単語を用いる」等の特徴あり。実際に、声掛けを行う従業員の立場に立った、使いやすいもの。</li> </ul> <p>（例1）毎日の朝礼で使用する練習文の例</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px; vertical-align: top;"> <p>〈地震発生時〉</p> <p>① 落ち着いて Calm down.</p> <p>② 頭を防護して Protect your head.</p> <p>③ 落下物に気を付けて Watch out for falling</p> <p>④ (厨房)火から離れる Keep away from fire.</p> </td> <td style="width: 50%; padding: 5px; vertical-align: top;"> <p>〈避難誘導する際〉</p> <p>① こちらから避難します Evacuate to this way.</p> <p>② 足元に注意して移動して下さい Watch your step.</p> <p>③ 走らないで下さい Don't run.</p> </td> </tr> </table>	<p>〈地震発生時〉</p> <p>① 落ち着いて Calm down.</p> <p>② 頭を防護して Protect your head.</p> <p>③ 落下物に気を付けて Watch out for falling</p> <p>④ (厨房)火から離れる Keep away from fire.</p>	<p>〈避難誘導する際〉</p> <p>① こちらから避難します Evacuate to this way.</p> <p>② 足元に注意して移動して下さい Watch your step.</p> <p>③ 走らないで下さい Don't run.</p>
<p>〈地震発生時〉</p> <p>① 落ち着いて Calm down.</p> <p>② 頭を防護して Protect your head.</p> <p>③ 落下物に気を付けて Watch out for falling</p> <p>④ (厨房)火から離れる Keep away from fire.</p>	<p>〈避難誘導する際〉</p> <p>① こちらから避難します Evacuate to this way.</p> <p>② 足元に注意して移動して下さい Watch your step.</p> <p>③ 走らないで下さい Don't run.</p>		

(例2) 全館消防訓練(平成30年9月)での「声掛け訓練」の例文

### 1. 地震発生時のお声掛け訓練

◆緊急地震速報が鳴動したときは、お客様に身の安全を守るよう下記のお声掛けを実施する

ビー ケアフル オブ ザ ストロング シェイキング

「強い揺れに備えてください」「Be careful of the strong shaking」

◆地震による強い揺れを感じた場合、お客様に身の安全を守るよう下記のお声掛けを実施する

カーム ダウン

「落ち着いて」「Calm down」

プロテクト ユア ヘッド

「頭を防護して」「Protect your head」


ウォッチ アウト フォー フォーリン オブジェクト

「落下物に気を付けて」「Watch out for falling objects」

(注) 例1及び例2とも、東武タウンソラマチの資料による。

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：宿泊③ 災害時の外国人利用者向け館内放送や避難誘導のため、メガホン型多言語翻訳装置を常備

事業者（営業地）	株式会社京王プラザホテル（東京都新宿区）
外国人利用者の特徴	宿泊客の約8割が外国人
事業者の特徴	東京都庁に隣接する大型国際観光ホテル（本館47階建て、南館35階建て）。宿泊業界をリードし、外国人利用者に対する防災意識も高い。
取組の要点（独自性など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 災害がいつ発生しても、的確な館内放送や避難誘導ができるよう、メガホン型多言語翻訳装置（収録されたコメントから選択）を常備。ホテルスタッフだけでなく、常駐の警備会社職員など誰もが操作可能</li> <li>・ 多言語対応（4言語）：日本語、英語、中国語、韓国語</li> </ul>
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>原則として震度5以上の地震が発生した場合、ホテル内の防災センターから、館内一斉放送（多言語）を行い、外国人利用者や宿泊客に、必要な情報を提供。</p> <p>このような地震がいつ発生しても、同様の対応ができる態勢を整備。このため、ホテルスタッフが不在の時間帯であっても、常駐の警備会社職員などが同じように多言語放送を行うことができるよう、平成28年、「メガホン型多言語翻訳装置」を導入し、操作を習得</p> <p>（取組内容）</p> <p>メガホン型多言語翻訳装置には、約380コメントがあらかじめ収録済み。本体上部の画面に表示されるアイコンを使い、伝えたいコメントを選択すると、4言語（日英中韓）でアナウンスされる仕組み。</p> <p>主な用途として、①館内放送用のマイクに向けて同装置を固定し、多言語で流れるアナウンスをそのまま全館に放送（写真1）、②「ポータブル機器」として持ち運びが可能な大きさ、重量であり、外国人宿泊客の避難誘導等にも活用（写真2）。</p> <p>（写真1）館内放送用マイクに向けて固定したメガホン型多言語翻訳装置</p> 

(写真2) 避難誘導のため、メガホン型多言語翻訳装置を携帯



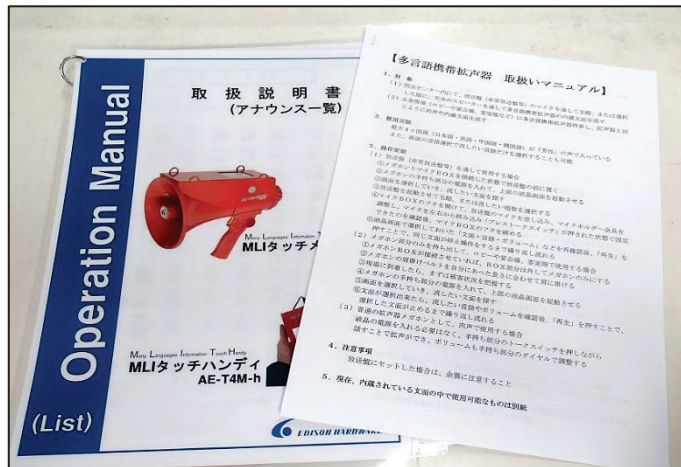
事業者の説明等

この機器の用途について、①防災センター職員（常駐の警備会社職員など）が主に使用するだけでなく、②ホテルスタッフが「ポータブル機器」として携帯して使用する場合も想定している。

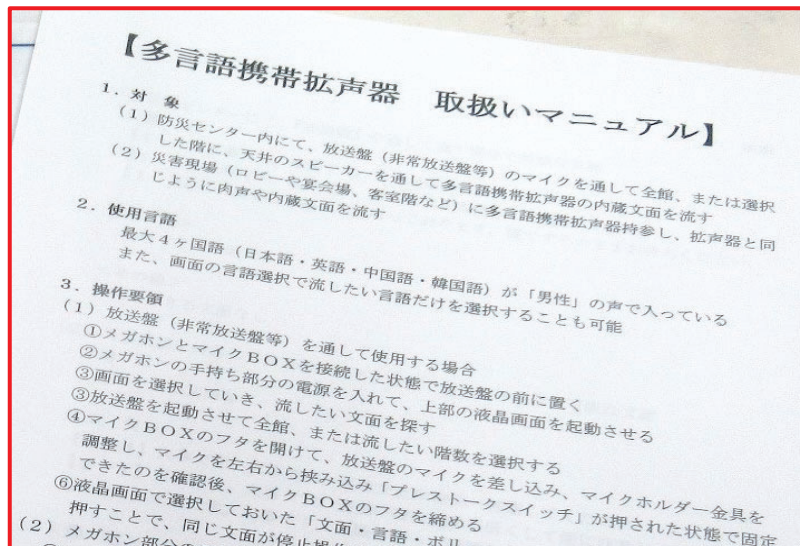
ホテルの各部署が日常的に実施する避難訓練で、スタッフも繰り返し機器を使用することにより、操作に習熟できるよう取り組んでいる。実際に使用してみたスタッフから、「災害の状況によっては、自身もパニックに陥ることがあると思う。いざという時に、大きな声で、外国からのお客様を的確に誘導できるか不安もある。そうした事態を考えると、外国からのお客様に対し、大きな音声で、自動的に呼び掛けができる機器が常備されていると、非常に安心できる」と高い評価を得ている。

この装置には、災害時を想定した館内の非常放送に限らず、約380コメントが収録されている。この機能を有効に活用するため、あらかじめ、操作方法や館内放送で流すコメントについて整理した「多言語携帯拡声器取扱いマニュアル」（写真3、4）を作成し、スタッフや常駐の警備会社職員など誰でも使用できるようにしている。

(写真3) 機器の取扱い説明書とホテル独自作成の「多言語携帯拡声器 取扱いマニュアル」





(写真4) 多言語携帯拡声器 取扱いマニュアル (写真3の拡大)



(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：宿泊一④ 災害時の誘導用に、多言語表記の「避難フリップ」を全フロアに配備

事業者（営業地）	株式会社京王プラザホテル（東京都新宿区）
外国人利用者の特徴	宿泊客の約8割が外国人
事業者の特徴	東京都庁に隣接する大型国際観光ホテル（本館47階建て、南館35階建て） 宿泊業界をリードし、外国人利用者に対する防災意識も高い。
取組の要点（独自性など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>多言語表記の「避難フリップ」を独自に作成し、全フロアに配備。災害発生時に、外国人利用者をスムーズに誘導</li> <li>多言語対応（5言語）：日本語、英語、中国語（簡体字）、スペイン語、韓国語</li> </ul>
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>災害発生時に、外国人宿泊客等をスムーズに避難誘導するため、独自のグッズとして「避難フリップ」（ラミネート（パウチ）加工済み。両面カラー、A3サイズ）を220部作成し、全フロアに配備</p> <p>（取組内容）</p> <p>フリップについて、①「表」には、「避難してください！非常口はこちらです！」（写真1）、②「裏」には、「地震です！この建物は安全です！」（写真2）のメッセージを、それぞれ5言語（日本語、英語、中国語、韓国語、スペイン語）で列記。</p> <p>文字だけでなく、注意を引きつけるよう、ピクトグラムも大きく表示（表には「非常口」（Emergency exit）、裏には「一般指示」（General mandatory））。</p> <p>フリップの両面を交互に示すことにより、外国人宿泊客に、必要最小限のシンプルなメッセージを繰り返して伝えられる。地震を経験したことがない外国人宿泊客が「パニック」状態になることを防止し、スムーズな誘導が可能</p> <p>（写真1）避難フリップの表側</p> <p>（ピクトグラムとメッセージ（5言語））</p> <div data-bbox="416 1361 1010 1794" data-label="Image"> </div> <p>（使い方の例）</p> <div data-bbox="1023 1361 1390 1794" data-label="Image"> </div> <p>（注）資料は、京王プラザホテル株式会社の提供による。</p>

	<p>(写真2) 避難フリップの裏側 (ピクトグラムとメッセージ)</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="419 295 991 701">  <p><b>This is an earthquake! This building is safe!</b></p> <p><b>地震了! 这栋楼很安全!</b></p> <p><b>Esto es Un terremoto! Este edificio es seguro!</b></p> <p><b>地震です! この建物は安全です!</b></p> <p><b>지진입니다! 이 건물은 안전합니다!</b></p> </div> <div data-bbox="1007 295 1412 701"> <p>(使い方の例)</p>  </div> </div> <p>(注) 資料は、京王プラザホテルの提供による。 なお、「ピクトグラム」について、「地震」を表す共通のものがないので、「一般指示」のマークを使用</p>
<p>事業者の説明等</p>	<p>宿泊客の約8割が外国人で、国籍も様々。災害発生時に、多様な外国人宿泊者に対し、いかに効率的でシンプルにメッセージを伝えられるかが重要と考え、このフリップを作成。</p> <p>フリップについて、1枚の用紙を使い、表面に「避難を促す場合」、裏面に「その場にとどまるよう案内する場合」に分け、それぞれシンプルな文章（一文）で記載。災害や被害状況に応じて、使い分けできるよう工夫。</p> <p>なお、比較的低コスト（基本的に、ラミネート（パウチ）加工のみ外注）で作成できるので、汎用性も高い。</p> <p>本館（47階建て）、南館（35階建て）の各フロアに、原則1枚ずつ、スタッフがすぐ手に取ることができる場所に配備。ただし、利用客が多数となるレストランやバンケットルーム等のフロアには、スタッフが手分けして円滑な誘導ができるよう、複数枚配備</p>

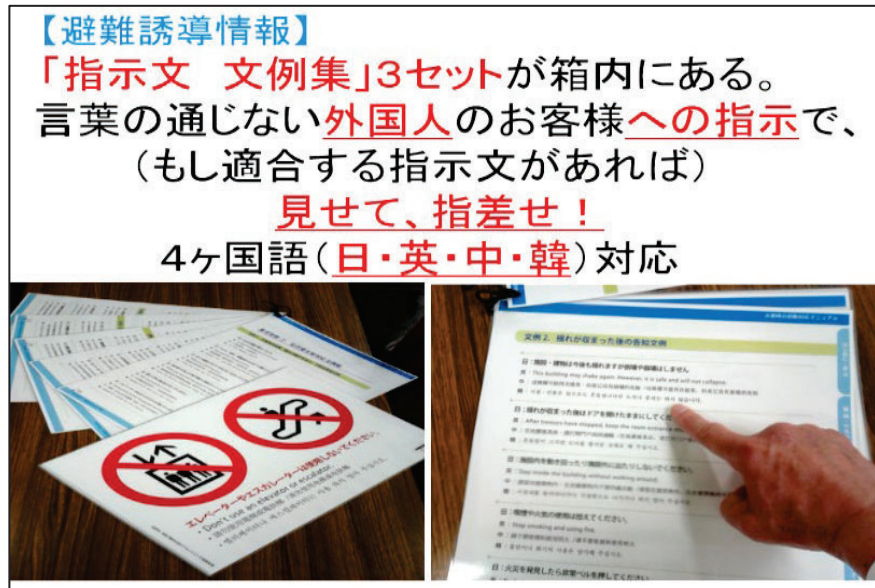
(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。



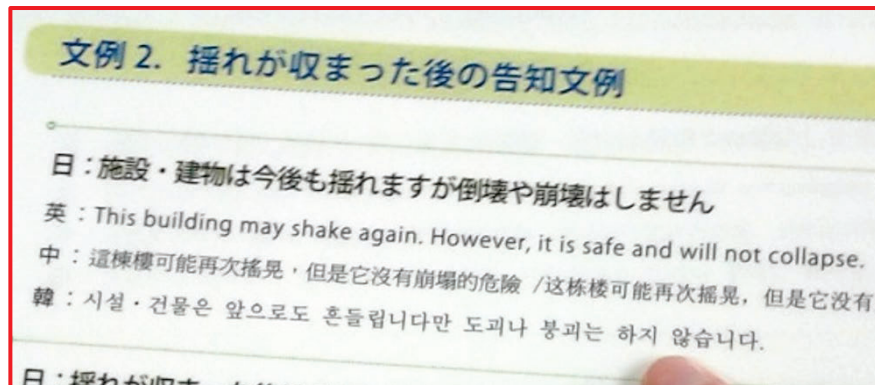
事例表：宿泊⑤ 災害時の行動を示した、独自作成の「行動指示カード」をスタッフ仮眠室等に常備

事業者（営業地）	株式会社京王プラザホテル（東京都新宿区）
外国人利用者の特徴	宿泊客の約8割が外国人
事業者の特徴	東京都庁に隣接する大型国際観光ホテル（本館47階建て、南館35階建て） 宿泊業界をリードし、外国人利用者に対する防災意識も高い。
取組の要点（独自性など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>仮眠室及び全部署に、災害時の行動方針を端的に記載した「行動指示カード」を配備</li> <li>宿泊客に対する具体的な指示について、4言語表記（日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語）の「指示文 文例集」（東京都作成のマニュアルの抜粋）も常備</li> </ul>
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>日中に比べスタッフがより少ない夜間に地震等の災害が発生しても、円滑に案内、誘導できるよう、仮眠室には「行動指示カード」のほか4言語表記の「指示文 文例集」を配備</p> <p>（取組内容）</p> <p>外国人宿泊客が就寝中で、しかもスタッフの人数が日中より少ない夜間に地震等の災害が発生した場合であっても、スタッフは、迅速かつ的確に、宿泊客を案内、誘導することが重要。</p> <p>このため、スタッフの仮眠室には、「行動指示カード」を常備。災害時に、機敏な対応をとることができるよう、端的な指示内容（写真1）。</p> <p>同カードについて、仮眠室の「非常用BOX」に、ヘルメットや懐中電灯等と併せて収納。「非常用BOX」は、平時から、スタッフに「意識付け」を行うため、仮眠室内の目につきやすい場所に配置。</p> <p>また、「行動指示カード」に記載されている「指示文 文例集」（注）も「非常用BOX」に収納（同カードに記載のとおり、3セット）。この文例集は、東京都作成の「災害時初動対応マニュアル」の「災害発生時対応文例集」から抜粋したものであり、指示文例ごとに、4言語（日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語）で一括表記されている（写真2）。</p> <p>「行動指示カード」によると、この指示文例を外国人宿泊客に、「見せて、指差せ！」の記載。スタッフに、「どのように言えばよいか」など翻訳に躊躇したり、考え込んだりすることなく、迅速に、「指差し会話」方式で対応させる趣旨。</p> <p>このほか、全部署にもその職場に合った「行動指示カード」を配置し、いざという時に活用できるようにしている。</p> <p>（注）「外国人旅行者の安全確保のための災害発生時初動対応マニュアル～地震災害を中心に～」（平成25年3月東京都）から抜粋してファイリング。</p> <p>なお、東京都は、近年、全国各地で自然災害が多発している状況を踏まえ、平成30年3月、同マニュアルを改訂（令和元年6月、更新）。地震災害だけでなく、台風や集中豪雨による風水害なども考慮し、参考資料②の「災害発生時対応文例集」の内容も充実（「文例4.災害ごとの初動活動内容文例」には、「地震」、「津波」、「風水害」、「火山噴火」、「感染症（新型インフルエンザ）」ごとに、指示文例を掲載）</p>

(写真1) 全仮眠室に配備の「行動指示カード」



(写真2) 「指示文 文例集」の例(写真1の「右側」を拡大)



(注) 写真はいずれも、京王プラザホテルの提供による。

事業者の説明等

夜間は日中に比べ、スタッフが少ない。夜間に災害が発生した場合、宿泊者等の安全確保のため、スタッフ一人ひとりが果たすべき役割や責任も大きくなる。

そのような場合であっても、スタッフが、「次にどのような対応や行動を取るべきか」、すぐ判断できるよう、災害時の行動方針を記載した「行動指示カード」を仮眠室に配備したほか、他部署においても職場ごとに必要な内容を記載した「行動指示カード」を配置

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：宿泊⑥ 全客室に「防災の手引」（9言語列記）を常備し、災害発生時の対応方法を案内

事業者（営業地）	浅草ビューホテル（東京都台東区）[日本ビューホテル株式会社]
外国人利用者の特徴	宿泊客の約4割が外国人
事業者の特徴	浅草地区を代表する大型国際観光ホテル（28階建て）
取組の要点（独自性など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>「防災の手引」（平成19年10月公益財団法人東京防災救急協会作成、東京消防庁監修。最新改訂：28年2月）を全客室（326室）に常備</li> <li>多言語対応（9言語）： 日本語、英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語、ドイツ語、フランス語、スペイン語、タイ語</li> </ul>
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>平成24年頃から、「防災の手引」を全客室（326室）に常備（インフォメーションファイルに収納）。</p> <p>東日本大震災（平成23年3月）を経験し、外国人宿泊客に対する情報提供対策の必要性を実感。東京消防庁から打診を受け、購入した経緯あり。</p> <p>（取組内容）</p> <p>「防災の手引」には、客室滞在中に火災や地震等の災害が発生した場合に宿泊客がとっさにとるべき行動等について、分かりやすいイラストと9言語（日英中（簡体・繁体）韓に加え、ドイツ語、フランス語、スペイン語、タイ語）表記で説明（全13ページ）。</p> <p>他の御案内情報（インフォメーション）に併せて、外国人宿泊客の目にとまりやすい位置に配置（写真1及び2）。</p> <p>（参考）「防災の手引」の主な記載事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>火災が発生したら（廊下など周囲の状況をすぐに確認して下さい等）</li> <li>火や煙につつまれたら（濡れタオルやハンカチなどで鼻や口をおおい、煙を吸わないようにして下さい等）</li> <li>万一逃げ遅れたら（気を落ち着かせて、避難できない旨をフロントに電話で連絡して下さい等）</li> <li>地震が起きたら（落下物に注意し身を守って下さい等）</li> </ul>

(写真1) 各室には、「防災の手引」が、目につくよう配備



(写真2) 手引の「地震が起きたら」のページ (それぞれ9言語)

**地震が起きたら**  
 WHEN EARTHQUAKES OCCUR  
 发生地震时  
 發生地震時  
 지진이 일어나면  
 WENN SICH EIN ERDBEBEN EREIGNET  
 EN CAS DE TREMBLEMENT DE TERRE  
 Cuando ocurre un terremoto  
 เมื่อเกิดแผ่นดินไหว

▶ **落下物に注意し身を守って下さい。**  
 • Protect yourself from falling objects.  
 • 请注意上面掉下来的东西，保护自己。  
 • 請注意上方掉落物體保護好您自身安全。  
 • 낙하물에 주의해 주십시오.  
 • Schützen Sie sich vor herabfallenden Gegenständen.  
 • Protégez-vous des chutes d'objet.  
 • Tenga cuidado con los objetos que se caen y protéjase de ellos.  
 • ระวังตัวหรือพกพาดังนี้เมื่อเกิดแผ่นดินไหว

▶ **たばこの火をすぐ消し、ドライヤーなどの電気器具のプラグをはずして下さい。**  
 • Extinguish your cigarette and pull out the plugs of your hair drier or other electrical appliances.  
 • 請立即熄滅香煙，拔掉吹風機等電器用品插頭。  
 • 담배불을 즉시 끄고 드라이어 등 전기기구의 플러그를 뽑아 주십시오.  
 • Löschen Sie sofort Ihre Zigarette und ziehen Sie die Stecker der Elektrogeräte; z.B. Föhn etc. Heraus.  
 • Éteignez votre cigarette et débranchez tous les appareils électriques comme votre sèche-cheveux.  
 • Apague el cigarrillo inmediatamente y desconecte los enchufes de los aparatos eléctricos como la secadora.  
 • ดับบุหรี่ทันที และถอดปลั๊กของไฟฟ้าต่างๆ ที่เห็น ที่น่าห่วง เป็นอันดับ

▶ **ドアを開けて避難路を確保して下さい。**  
 • Open the doors and secure your evacuation route.  
 • 請打开門以確保避難路線。  
 • 請打開門以確保避難路徑。  
 • 문을 열어 피난통로를 확보해 주시기 바랍니다.  
 • Öffnen Sie die Tür und stellen Sie den Fluchtweg sicher.  
 • Ouvrez la porte et assurez-vous d'un chemin d'évacuation.  
 • Abra la puerta y garantice la vía de evacuación.  
 • เปิดประตูห้อง ส้วราวจนสามารถหนีไฟเป็นเส้นทาง

事業者の説明等

地震等大規模な災害の発生時に備え、訪日外国人旅行者等が適切に対応できるよう全部屋に、「防災の手引」を配備。今後、2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて外国人宿泊客の増加が見込まれ、情報提供の重要度も一層増していくので、様々な角度から対策を検討していきたい。

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：観光② 地域の関係機関等が一体で、訪日外国人旅行者も想定した防災訓練を毎年実施

関係者（営業地）	一般社団法人浅草観光連盟、宗教法人浅草寺（東京都台東区）
外国人利用者の特徴	浅草地区には、浅草寺、仲店商店街などがあり、訪日外国人旅行者の人気スポットの一つ。観光客の6割～7割程度が外国人
関係者の特徴	浅草寺は、台東区と協定を締結し、災害時には帰宅困難者を受け入れる「一時滞在施設」。訪日外国人旅行者の安全確保を含め、防災意識が高い。
取組の要点（独自性など）	浅草観光連盟が主催し、浅草寺など地域の関係団体等が一体で、毎年、防災訓練を実施。訪日外国人旅行者も想定（近隣の日本語学校の協力）
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>浅草地域では、平成24年から毎年、浅草観光連盟が主催し（共催：浅草寺、台東区）、「浅草地域帰宅困難者及び外国人観光客対応訓練」を実施。</p> <p>東日本大震災（平成23年3月11日）の際、多くの観光客が「帰宅困難者」となったにもかかわらず、適切に対応できる仕組みなし。その反省が上記訓練のきっかけ。</p> <p>（取組内容）</p> <p>訓練について、多数の観光客や買い物客が集まる浅草寺、仲見世エリアを中心に、災害発生時の混乱防止を目的とし、地域と行政が一体となった帰宅困難者対応訓練とともに、外国人向けの情報伝達訓練等も実施。平成31年3月6日の訓練（写真1）は8回目となり、約1,000人が参加（うち外国人約200人）。</p> <p>この訓練には、開始当初から、近隣の日本語学校と連携しており、学生が「訪日外国人旅行者役」を担当。最近では、さらに、災害時の「アナウンス通訳」として、情報伝達の役目も担当してもらうなど、連携を一層強化。</p> <p>防災訓練において、浅草寺は、「災害対策本部」及び「一時滞在施設」として、五重塔や本堂のスペースを提供。防災無線やテレビ報道（停電時には、非常用簡易発電機を使用）により情報を収集し、五重塔付近の掲示板への貼付（日英2言語）、ホワイトボードへの記入など、重要な役割を担当（写真2及び3）。</p> <p>（写真1）防災訓練の一部：「シェイクアウト訓練」（安全確保行動）</p> 

(写真2) 一時滞在施設の説明等の看板



(注) 左から順に、「鉄道の運行状況」、「一時滞在施設の説明」(英語)、「一時滞在施設の案内板」(日本語)

(写真3) 一時滞在施設の案内板 (英語)



(注) 写真1~3は、宗教法人浅草寺の提供による。

関係者の説明等

(浅草観光連盟)



今後も、この訓練を毎年実施していくことにより、災害発生時に、帰宅困難者及び外国人観光客に、スムーズかつ適切に対応できる体制整備を進めていきたい。

(浅草寺)

五重塔及び本堂が区の一時的滞在施設となっている。災害発生時に、外国人観光客を含めた帰宅困難者に対し、適切に対応することができるよう、毎年、この訓練に参加して、課題を洗い出す等の取組を行っている。

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：宿泊⑦ 外国人利用者を想定した防災訓練やスタッフの発意による部署別防災トレーニング

事業者（営業地）	株式会社京王プラザホテル（東京都新宿区）
外国人利用者の特徴	宿泊客の約8割が外国人
事業者の特徴	東京都庁に隣接する大型国際観光ホテル（本館47階建て、南館35階建て） 宿泊業界をリードし、外国人利用者に対する防災意識も高い。
取組の要点（独自性など）	全館一斉の「総合防災訓練」を毎年3回（日中1回、夜間2回）、部署ごとの「防災トレーニング」（スタッフの発意）も随時実施。 訓練を「実施して終わり」でなく、終了後、必ず反省点、検討事項の整理などの洗い出しを行い、必要な改善（PDCAサイクル）
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>「いつ起こるか分からない」災害に、迅速かつ的確に対応し、外国人宿泊客を含め、安全に避難していただくこと等が重要。全館一斉の防災訓練のみならず、現場スタッフの発意による「防災トレーニング」も随時実施。自主的に取り組む意識の向上。訓練を通じて、改善点等を見つけ出し、防災対策等の内容を絶えず充実</p> <p>（取組内容）</p> <p>全館一斉の「総合防災訓練」について、毎年3回（日中1回、夜間2回）実施。比較的大柄な従業員を「外国人宿泊客」に見立てて（仮想）、「避難誘導」や「救急搬送」の訓練も行うなど工夫（写真1）。</p> <p>（写真1）総合防災訓練</p> <p>① 宴会場利用客の避難誘導訓練</p>  <p>② 訓練終了後の講評（代表取締役社長から）</p> 

また、「一つのホテルの中でも様々な職種・部署があるため、普段から各従業員がそれぞれのニーズに応じたきめ細かな訓練を行うことが重要」との認識から、部署ごとに個別のテーマ（従業員自らの発案）を決め、「防災トレーニング」（1回15分間程度）について、昼夜問わず、頻繁に実施（写真2の①～④）。

（写真2） 部署ごとに、様々な「防災トレーニング」を随時実施

① 防災センターの「救護訓練」



② 宿泊部の「初期消火訓練」



③ 宿泊部所属の外国人従業員を対象とした訓練





④ 改装工事を担当する建設事業と合同での「初期消火トレーニング」



さらに、「防災トレーニング」の受講が一部の分野や特定の従業員に偏ることのないよう、「防災トレーニング受講カード」を作成し、全従業員に配布（受講の都度、押印）。カードには、「初期消火と通報」など5つの分野のトレーニングごとに対応した押印欄を設定。毎年、カードの色も変更（写真3）。従業員一人一人が高い取組意識を持ち、これらトレーニングを繰り返し受講できるよう、工夫。

（写真3）防災トレーニング受講カード

防災トレーニング受講カード（2019年度）				
部門：				
氏名：				
	①	②	③	④
	⑤			
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span> 京王プラザホテル</span> <span>— 総務部 —</span> </div>				

（注）写真1～3は、全て、京王プラザホテルの提供による。

以上の「総合防災訓練」、「防災トレーニング」のいずれについても、終了後に参加者のアンケート調査を行うなど、必ず「反省会」（振り返り）を実施。次回の訓練や改善につなげるため、課題の洗い出しを徹底

事業者の説明等

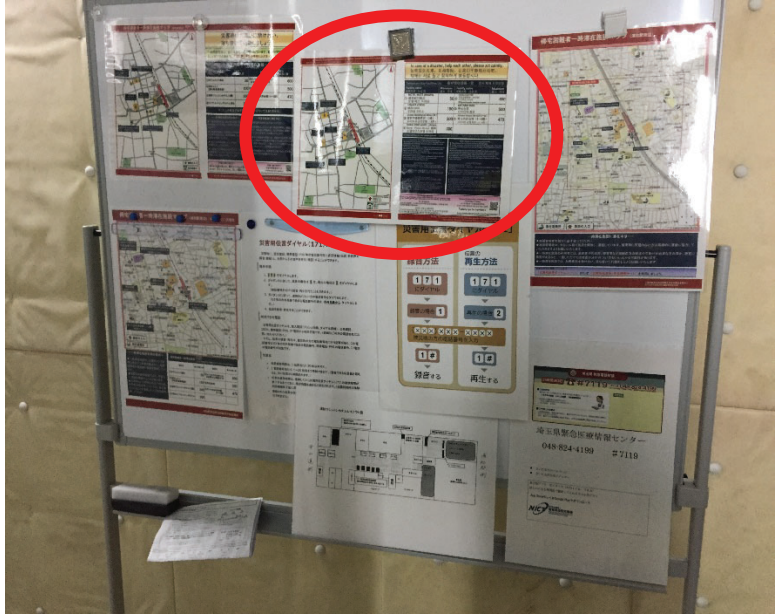
「防災トレーニング」について、数年前から、現場のスタッフ自ら訓練テーマを提案させる取組。これにより、各スタッフは、それぞれ就労現場に必要な課題や訓練内容について真剣に考え、訓練に対し、自主的かつ積極的に取り組むよう、意識が変化、向上。

災害はいつ起こるか分からず、スタッフ体制が異なる日中と夜間（日中に比べ、職員数が大幅に少ない。）とでは、スタッフに求められる対応や役割が大きく異な

	<p>る。夜間帯にも訓練を行う必要性や重要性は高いと認識。</p> <p>各防災訓練の実施後、参加者を集め、反省点、推奨点や検討事項の整理などの洗い出しを徹底。これら訓練について、「実施して終わり」でなく、必ず「振り返り」を行い、見直しや改善を絶えず行っていくことが特に重要と認識 (Plan→Do→Check→Action)</p>
--	---

(注) 東京行政評価事務所の調査結果による。

事例表：宿泊一⑧ 増加する外国人宿泊客を想定した消防訓練を初めて実施

事業者（営業地）	浦和ワシントンホテル株式会社（さいたま市浦和区）[藤田観光株式会社]
外国人利用者の特徴	宿泊客の6%程度が外国人であり、増加の傾向
事業者の特徴	11階建て、客室140室
取組の要点（独自性など）	<ul style="list-style-type: none"> <li>近年、外国人宿泊客や外国人従業員が増えてきたことから、令和元年5月の全館消防訓練で、初めて外国人対応を想定</li> <li>多言語対応（2言語）：日本語、英語（全館放送）</li> </ul>
取組の概要	<p>（取組のねらい、経緯等）</p> <p>毎年2回、テナントを含めた「全館消防訓練」を実施。外国人宿泊客や外国人従業員の増加の状況を踏まえ、令和元年5月、初めて、外国人対応を想定して実施</p> <p>（取組内容）</p> <p>令和元年5月27日、飲食店や保育所等のテナントも含めた全館消防訓練に、初めて、「外国人宿泊客がいること」を想定して実施。具体的には、同ホテルの系列店が独自に作成した例文を活用し、緊急時の全館放送に、新たに英語を導入（2言語（日本語、英語）で放送）。</p> <p>また、浦和駅周辺帰宅困難者対策協議会（事務局：さいたま市）作成の「帰宅困難者一時滞在施設マップ」（3言語：英語、中国語（簡体字）、韓国語）をフロント付近のホワイトボードに掲示（写真1、写真2）。</p> <p>訓練には、テナントの従業員を含めて27人（うち外国人従業員3人）が参加。毎年、訓練終了後、参加者から意見や改善点を募集し、次回の訓練に反映させてきている。今回の訓練終了後、「避難」、「両端」などの言葉が難しいので、全館放送に使う日本語は、分かりやすい言葉を使うべきなどの意見あり。外国人宿泊客を想定した訓練が有意義であったことから、今後も継続の方針。</p> <p>（写真1）「帰宅困難者一時滞在施設マップ」の掲示</p>  <p>（注）上部中央の「クリップ留め」の資料が「マップ」（赤色の丸囲み）</p>

(写真2)「帰宅困難者一時滞在施設マップ」の拡大

**In case of a disaster, help each other, please act calmly.**  
**如果发生灾难，互相帮助，让我们平静地行动吧。**  
**재해는 서로 돕고 침착하게 행동합시다.**

Temporary Stay Facilities List 临时留宿施設一覧 일시 체재 시설일람			
Facility name 施設名称 시설명	Maximum 最大 최대	Facility name 施設名称 시설명	Maximum 最大 최대
HOTEL METS URAWA ① 浦和METS饭店 호텔 메츠 우라와	50	Urawa Civic Hall 市民会馆浦和(分会馆) 시민회관 우라와 ※By earthquake Unable to open	600
URAWA CORSO ② 浦和CORSO 우라와 코스소	150	SAITAMA HALL ⑥ 埼玉会馆 사이타마 회관	500
Urawa Washington Hotel (3F) ③ 浦和华盛顿酒店(3楼) 우라와 워싱턴호텔 (3층)	200	Saitama Mutual Aid Hall (4~6F) ⑦ 埼玉共济会馆(4~6楼) 사이타마 공제 회관 (4~6층)	470
ROYAL PINES HOTEL URAWA ④ Royal Pines Hotel 浦和 로열파인즈호텔 우라와	300		

(注) 写真1の「マップ」の右側の一部を拡大。それぞれの情報が、英語、中国語(簡体字)、韓国語で表示

事業者の説明等

上記訓練の結果、①「避難」、「両端」などの言葉が難しいので、全館放送ではもっと分かりやすい言葉を使うべき、②事前に配布された「訓練シナリオ」の漢字が難しく読めなかった(ベトナム人従業員)などの意見あり。

これらを踏まえ、次回の訓練では、全館放送に、中国語も追加する予定。

また、平成30年2月頃、5言語(英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語)で対応できるテレビ通訳アプリ「スマイルコール」を導入済み。タブレットにダウンロードし、日常的なフロントの会話で、月数回使用の実績あり。今後、消防訓練での活用も検討。

宿泊という「ホテル」の特性から、従業員は交代で勤務。このため、一律に教育や意識付けを行うことが困難。また、ホテルテナントの外国人従業員の中には、消防訓練の趣旨が理解できない者もあり、教育が必要。

(注) 当局の調査結果による。

事例表：宿泊⑨ 観光庁の災害情報入手カードをフロントに常備

事業者（営業地）	ホテルニュー紅陽（東京都台東区）
外国人利用者の特徴	宿泊者の約7割が外国人
事業者の特徴	浅草地区の北部に位置する簡易宿所（3階建て、72室）で、1泊2,900円と安価。海外の雑誌で紹介されており、いわゆる「バックパッカー」（低予算で国外を個人で旅行する者）にも人気が高い。
取組の要点（独自性など）	観光庁が訪日外国人旅行者向けに、災害時の情報入手に役立つツールをまとめた災害情報入手カードをフロントに常備
取組の概要	（取組のねらい、経緯等） 地震等の大規模な災害が発生した場合、インターネットやTV報道等により被害状況等の情報を収集し、外国人宿泊客に提供する方針
	（取組の内容） 外国人宿泊者自らスマートフォン等を利用して災害関連情報を入手することができるよう、観光庁作成の名刺サイズのリーフレット「Safety Information Card」（注）をフロントに備え付け（下の写真）。このリーフレットには、「Safety tips」のQRコードやJNTOホットラインの電話番号など掲載。外国人宿泊者が、チェックインやチェックアウト等の際に、自由に持ち帰ることが可能。 （注）観光庁が、平成31年3月に約800万部作成し、地方運輸局や地方公共団体、事業者団体等を通じて、関係事業者にも配布。「三つ折り両面フルカラー」で、持ち運びに便利な「名刺サイズ」。同庁によると、訪日外国人旅行者に、「災害発生時を含め、安全・安心に日本に滞在できるよう、有用と思われるウェブサイトやアプリ等に関する情報をまとめた」もの（①観光庁、JNTO、Safety tipsのQRコード、②JNTOホットラインの電話番号、消防119番、警察110番等）。英語、中国語（簡体字）、韓国語が併記
	（写真） ①フロント
	②リーフレット常備（赤色の円囲み）
	
	

（注）東京行政評価事務所の調査結果による。