

【参考資料 4】

災害時の外国人観光客への情報提供に関するアンケート結果

1 調査対象

- | | |
|-----------------------------|---------------|
| (1) 鉄道事業者 | 回答：9社中6社 |
| (2) 観光協会（市町村観光協会等） | 回答：20団体中18団体 |
| (3) 宿泊施設（旅館ホテル生活衛生同業組合加盟施設） | 回答：448施設中70施設 |

2 調査方法 各鉄道事業者、各観光協会及び各宿泊施設にメール又はFAXを送信

3 調査期間 平成30年12月4日～12月14日

4 概要

(1) 鉄道事業者

○ 外国人観光客への情報提供の方法

- ・回答のあった6社のうち、5社でディスプレイやホームページ等で情報を提供した。5社のうち3社は英語のみで情報を提供、他の2社では英語以外（中国語、韓国語）でも情報を提供
- ・6社のうち、4社で案内放送をした。4社中2社は英語のみで実施、他の2社では英語以外（中国語、韓国語）でも実施

○ 課題

- ・英語以外（中国語、韓国語等）での情報提供やSNSの活用を拡げていく必要がある。
- ・自社だけではなく、他社の運行状況に関する情報提供も必要である。

(2) 観光協会

○ 外国人観光客への情報提供の方法

- ・18団体中7団体で情報を提供
- ・案内所内での口頭説明、ロビー等での掲示（英語以外の言語で情報提供を行った協会は2団体に留まった。）

○ 情報提供の内容

- ・気象情報、列車やバスの運行状況、航空機の運航状況、公共交通機関のHPの紹介、目的地までの最適な移動方法の提示（レンタカー等を含む）、道路の通行状況、5カ国語対応通話無料コールセンター番号等

○ 情報の入手方法

- ・鉄道事業者のHPでの確認（5団体）、各機関へ電話で問い合わせ（3団体）、行政機関のHPでの確認（3団体）、直接駅での聞き取り（2団体）、防災情報アプリの活用（1団体）、他の案内所との情報共有（1団体）

○ 課題

- ・鉄道会社からの運行状況に関する情報収集に手間取ったため、リアルタイムでの情報提供が困難であった。
- ・外国語対応のスタッフが不在の場合、リアルタイムでの情報提供が難しい 等

(3) 宿泊施設

○ 外国人観光客への情報提供の方法

- ・ 70施設中39施設で情報を提供（他の31施設は外国人の宿泊がなかった等の理由による）
- ・ 口頭による説明（24施設）、ロビー等における掲示（12施設）、その他、メール、パンフレット、ロビーのモニター、館内放送等

○ 情報提供の内容

- ・ 列車、バス等公共交通機関に関する情報（29施設）、気象状況（27施設）、道路交通情報（9施設）、空港情報（6施設）、その他、代替の宿泊先の案内、災害アプリ、災害情報等

○ 情報の入手先

- ・ 各関係機関のHP（25施設）、TVニュース（8施設）、アプリ（4施設）、その他、最寄り駅での直接の確認等

○ 課題

- ・ 多言語での気象警報や列車の運行情報等の情報提供（15施設）、リアルタイムでの災害情報の取得が困難（5施設）