
外国人のもてなしと共生のための情報伝達

「もてなしと共生のための情報対策協議会」の活動とシステムの社会実装 ー

2019.1.31

近畿総合通信局

昨夏を教訓に、外国人旅行者への災害情報提供を急ぎ実装する。

1. 駅や街なかに集まる外国人旅行者が求めているのは情報。そのニーズに応える。
2. プッシュ通知を使って信頼できる情報源へとタイムリーに導く。SNS 上のデマや風評に対抗する。
3. 継続可能なモデルを社会実装する。多数の発信とダウンロード普及が「鍵」。

1. 駅や街なかに集まる外国人旅行者が求めているのは情報。そのニーズに応える。

- 日本にいる外国人には旅行者もいれば居住者もいる。災害時と平時の違いもある。外国人といっても一括りにはできず、来日の目的や状況によって多様な情報が求められている。
- 例えば、大規模災害が発生したときには外国人旅行者も安全な場所に避難すべきだが、地方自治体の避難所は住民用であったり、言葉が通じなかったり、帰国に必要な情報が届かなかったりしがち。帰国のための情報を求める外国人旅行者が駅や商業施設など人の集まる場所に自然と集合する。
- 求めている情報が手に入りさえすれば、あえて大きなバックをかかえて駅前で途方にくれない外国人旅行者はいない。その手元にあるスマートフォンに大事な情報は確実に届く仕掛けを作り、外国人旅行者は当たり前でそれを利用する状況作りを目指す。

2. プッシュ通知を使って信頼できる情報源へとタイムリーに導く。

SNS 上のデマや風評に対抗する。

- 国籍や利用言語や生活習慣が違う外国人なので、様々な情報が“ハブ”に集まるようにし、その上ですべての情報ではなく自身に関係する情報だけがプッシュ通知されてくる仕組みを作る。
- スマートフォンへのプッシュ通知では、利用者の属性情報や位置情報を利用して受け取る相手を絞り込むことができる。しかも大事な情報の更新をその都度知らせられる。こうした機能を利用すれば、信頼できる情報源へとタイムリーにアプリ利用者を導くことができる。
- SNS 上の悪意ある情報や風評は不安を増幅し混乱をもたらしやすいので、正確な一次情報でこうした情報を打ち消す。
- 関西の情報発信主体の多くは、昨夏の経験があるので、大規模災害が発生したときには自身のサイトに正確な情報を迅速に掲載しようと努力している。しかし、外国人旅行者は自分が必要としている情報がどこに掲載されているのかをうまく探せない。プッシュ通知で URL を送り該当のページに導くことをする。

3. 継続可能なモデルを社会実装する。多数の発信とダウンロード普及が「鍵」。

- 情報システムは、課題の解決にとって必要だが、それだけでは十分ではない。運用ルールや体制整備も必要だし、スマートフォンにアプリをダウンロードしてもらおう対策も欠かせない。
- このため、外国人住民への情報提供を対策しようとしている地方自治体や、インバウンド観光客のもてなしに取り組む事業者や地域団体、災害時の運行情報を伝えたい公共交通機関、留学生や労働者が学び働く学校や企業、自国民の保護に動く領事館等々とチームを作って課題の解決に、丁寧に、しかし迅速に取り組む。
- 「もてなしと共生のための情報対策協議会」（1月31日設立予定）は、情報システム上の技術的課題はもとより社会実装のための事業者間の協力や連携について話し合い、継続可能なモデルの形成を図る場。

外国人と共生するためのコミュニケーション基盤を地域社会に整備する。

4. スマートフォンアプリを使えば多言語対応は進められる。まず、行政からの情報提供から。
5. 他のアプリとの連携を進める。防災アプリであることを利用者に意識させない。
6. 旅行者と住民、災害時と平時、外国人と日本人で必要な情報は違う。その違いにしっかりと応える。
7. クラウドサービスの API とアプリの既存“クローン”を活用。多様なニーズに応える。

4. スマートフォンアプリを使えば多言語対応は進められる。

まず、行政からの情報提供から。

- 災害情報を提供する手段にスマートフォンアプリを利用する方法は、緊急速報メールのように利用が広がっていない。その緊急速報メールは、スマートフォン利用に向いておらず、外国人が使うスマートフォンの多くは対応していない。SNS の災害利用もあまり進んでいない。
- **本来、外国人にこそ ICT を利用したソリューションは向いている。**インバウンド観光客を迎える地域だけでなく、留学生や実習生、労働者と共生する地域にとっても、**スマートフォンを利用する共通のソリューション**があるはず。**災害情報だけでなく様々な行政サービスの多言語対応を進めるのに、スマートフォンアプリの応用領域は広い。**定型的なメッセージをあらかじめ翻訳文しておいてアプリ利用者の利用言語に応じて通知したり、AI 自動翻訳技術を応用したりすることもできる。
- もっとも、**端末にダウンロードされるアプリに対して情報を伝えるので、利用者にアプリをダウンロードしておいてもらわないと伝わらない。**
「通知」を ON にしてもらうことも大事になる。

5. 他のアプリとの連携を進める。防災アプリであることを利用者に意識させない。

- 防災アプリは、一般にその存在が知られていないか、知られていてもダウンロードが面倒といった理由で、あるいは電池が早く消耗してしまうといった理由で、嫌われる傾向がある。アプリを開発し提供することは簡単でも、利用してもらうことは簡単ではない。
- 住民の場合は、地方自治体が時間をかけて周知し、ダウンロードを勧めることができる。一方、旅行者の場合は、それもままならない。それでもいろいろな関係者が参加し、日本を旅するときにはダウンロードしておくのが当たり前にしていくことが大事だ。
- 万一のための防災アプリとしてではなく、日本を旅し地域に暮らすのに便利なアプリとしてダウンロードしてもらえよう、他のアプリとも連携を図る。防災アプリであることをあまり意識しないで平時に利用している状況を作り出す仕掛けを作る。

6. 旅行者と住民、災害時と平時、外国人と日本人で必要な情報は違う。

その違いにしっかりと応える。

- 地方自治体の中には、多言語対応の防災アプリを自身で開発し導入しているところもある。多言語対応を機能として備えたものもあるが、日本人住民向けのもまだ導入例が少ないのが現状である。地方自治体が自身のアプリで伝えている内容は、気象情報や避難所情報、避難指示や勧告のほか、平時の行政情報や観光客向けの情報など様々だ。
- 外国人住民にも日本人住民と同じ情報を伝えるという課題に関しては、多言語に翻訳して伝えることが基本になるだろう。一方、**同じ外国人でも旅行者は必要な情報は違い、大抵は自治体発の情報ではない。**
- また、災害が発生したときに提供するには平時からの利用が大事になる。アプリを平時からダウンロードしておいてもらっていざというときに伝わるようにするには、**求められている情報を集め伝える努力と、アプリが受け入れられる努力がもっとも大事。**役に立つべきときに立たない防災アプリにしない。

(参考) 「外国人か日本人か」、「住民か旅行者か」、「災害時か平時か」の2×2×2、外国人に限れば「住民か旅行者か」、「災害時か平時か」の2×2で、アプリの設計は変わる。

<外国人>	旅行者	住民
災害時	<ul style="list-style-type: none"> ○災害情報を多言語で伝える。 ○避難行動について、旅行者に向けられた情報を伝える。 ○帰国のための情報を提供する。 ⇒様々な情報発信主体の一次情報に導く。昨夏の教訓。	<ul style="list-style-type: none"> ○災害情報を多言語で伝える。 ○避難行動について、住民に向けられた情報を伝える。 ○救援、支援のための情報を提供する。 ⇒全国各地に暮らす外国人のすべてを対象にする。
平時	<ul style="list-style-type: none"> ○観光など、各地の情報を提供する。 ⇒防災情報を平時と同じ平面上に置く。	<ul style="list-style-type: none"> ○暮らしの中で必要な情報を多言語で伝える。 ⇒外国人と共生する地域社会のコミュニケーション基盤として整備する。

<日本人>	旅行者	住民
災害時	(災害情報を提供するアプリが既にある。)	<ul style="list-style-type: none"> ○災害情報を日本語で伝える。 ○避難行動について、住民に向けられた情報を伝える。 ○救援、支援のための情報を提供する。 ⇒防災行政無線等の伝達手段を補完する。
平時	(民間の旅アプリが既に多数ある。)	<ul style="list-style-type: none"> ○行政情報サービスを充実する。 ⇒クラウドサービス利用を進め、業務効率化や行政サービス向上につなげる。

7. クラウドサービスの API とアプリの既存“クローン”を活用。多様なニーズに応える。

- 「言葉の壁」は高く一朝一夕には解決できないが、**程度の差こそあれ全国の地方自治体が共通して抱えている課題なので、ソリューションも共通化しやすい。**
- クラウドサービスの API を提供したり既存アプリの“クローン”アプリを用いたりするには次の A~C の対策がある。利用者の置かれた状況に応じて柔軟に情報を提供していけば、**災害情報の浸透を図ることができる。**
 - A Type: **外国人向けの商業スマートフォンアプリへの API 提供**
 - B Type: **地方自治体が自ら提供しているスマートフォンアプリへの API 提供**
 - C Type: **兵庫県加古川市アプリの“クローン”を自分たちの自治体アプリとして導入**
- **A Type は、外国人旅行者に災害情報を伝えるのに向いている。外国人住民にも災害情報に限れば応用できる。**

- 一方、平時に様々な情報を外国人住民に伝えるのには、A Type ではなく C Type が向いている。地方自治体はその住民である外国人に対し、細やかな災害情報を伝えたい、災害情報に限らず様々な行政情報を伝えたいのであれば、旅行者と住民を同じアプリですますことには限界がある。
- A Type は、あくまで民間のアプリへの“便乗”であり、サービス提供が将来にわたって安定して提供され続ける保証はない。一方、様々なアプリへの API 提供が進めばアプリを選択できるようになるので、不安定性は和らぐ。
- 日本人よりも孤立しやすい外国人には、自治体発の情報以外の情報も積極的に伝えるようにする。自治体発だと自治体の負担が大きい。プッシュ通知で強制的に着信させられるが、メッセージは短くする必要があるので、短いメッセージから詳しい情報を置いたサイトへ URL で導く方法もある。
- 日本語で選択入力する文例を多言語に翻訳して自動的にプッシュ通知するシステムや、A I 自動翻訳を活用する。
- 外国人との共生が全国共通の社会課題になり、そのソリューションにアプリを利用する動きが強まれば、地方自治体の権限と責任が明確な C Type が一般化していくだろう。それでも、高まる災害リスクに急ぎ対処するために、まずは A Type で外国人向けの災害情報提供を開始し、今夏の豪雨や台風に備えるのが現実的な対策だろう。

安定継続する社会実装モデルを半年間に作る。協議会はその「束ね」。

協議会・分科会・グループ

「もてなしと共生のための情報対策協議会」

— 有識者グループ

— ①システム分科会

②情報発信グループ—A（大使館・領事館、国外）

③情報発信グループ—B（旅行者向け。公共交通、観光施設、ツアー・イベント企画、コンテンツ）

④情報通信グループ—C（住民向け。自治体、外国人コミュニティ）

⑤文例グループ

— ⑥クローンアプリ分科会

— ⑦「G20 大阪サミット大阪・関西 Tips」グループ

実証の規模（イメージ）

10の 地方自治体

20の 大使館・領事館

30の 参加チーム

40の 外国人コミュニティ

50の 情報発信主体

10万の 実証期間中（2月～6月）のダウンロード

100万の 累積ダウンロード（2019年12月末時点）