

○東京2020大会後のインバウンドの再開に際して、訪日する外国人旅行者が、滞在中に災害や事故等の不測の事態に遭遇した場合においても、安全・安心な旅行環境を確保するため、**2018年9月に観光戦略実行推進会議において決定された「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」**に基づき、外国人旅行者への情報提供体制の充実に万全を期す。

## 非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための施策の進捗状況

### いつでもどこでもつながる体制の確立

#### JNTO 情報発信

- 災害関係情報を発信するJNTO公式SNSアカウント「Japan Safe Travel」を開設  
(Twitter : 2018年10月～、Weibo : 2019年10月～)
- JNTOアプリ (Japan Official Travel APP) とSafety tips アプリの機能統合により、災害時に役立つ情報ツールや避難場所の取得機能を付加するなど、災害時ガイダンス機能を強化 (2019年3月26日機能改修)
- 災害発生時は、JNTOのグローバルサイトに特設ページを立ち上げ、交通機関の運行情報やコールセンター等の案内を実施する体制を確立

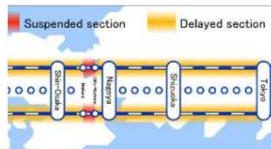


#### JNTO コールセンター

- JNTOの24時間、多言語対応のコールセンターを体制強化、Japan Visitor Hotlineとして運用開始 (2018年10月～運用開始)
- 
- 災害等の非常時の問合せの集中にも対応するため、自動音声案内機能及びチャットボット機能を整備 (2019年3月29日～)

### 災害発生時等の鉄道における情報提供


- 東海道新幹線 (JR東海) 等
- ホームページの運行情報の充実  
運行概況、各列車の遅延状況・走行位置・遅れ見込み・発車順序や発車番線を8言語 (※) で提供。



※ 日本語、英語、中国語 (繁・簡)、韓国語、タイ語、ドイツ語、フランス語 (画像は英語)

- 「異常時における訪日外国人旅客への情報提供 (新幹線) に係る対応方針」を策定の上、JR各社に通知し、
  - ① 原則4言語による10分間隔での構内放送
  - ② QRコードによるウェブサイトへの誘導
  - ③ ウェブサイトの30分毎の更新等
 を図る等の取組みを推進。

### 災害発生時等の空港における情報提供

- 各空港での取組み (関西国際空港・成田国際空港等)
  - 多言語拡声器、多言語音声翻訳機を案内スタッフに配備
  - 案内スタッフとハンドリングスタッフ協働での外国語対応体制強化
  - JNTOと連携した情報発信
  - 館内放送、デジタルサイネージ、掲示物等の5言語 (※) 対応 ※成田は中国語 (繁) 除く4言語
  - ウェブサイト、SNS (Twitter等) において、5言語 (※) での情報発信
- ※ 日本語、英語、中国語 (繁・簡)、韓国語
- SNS、空港ホームページの例 (関西空港) →
- 

### その他

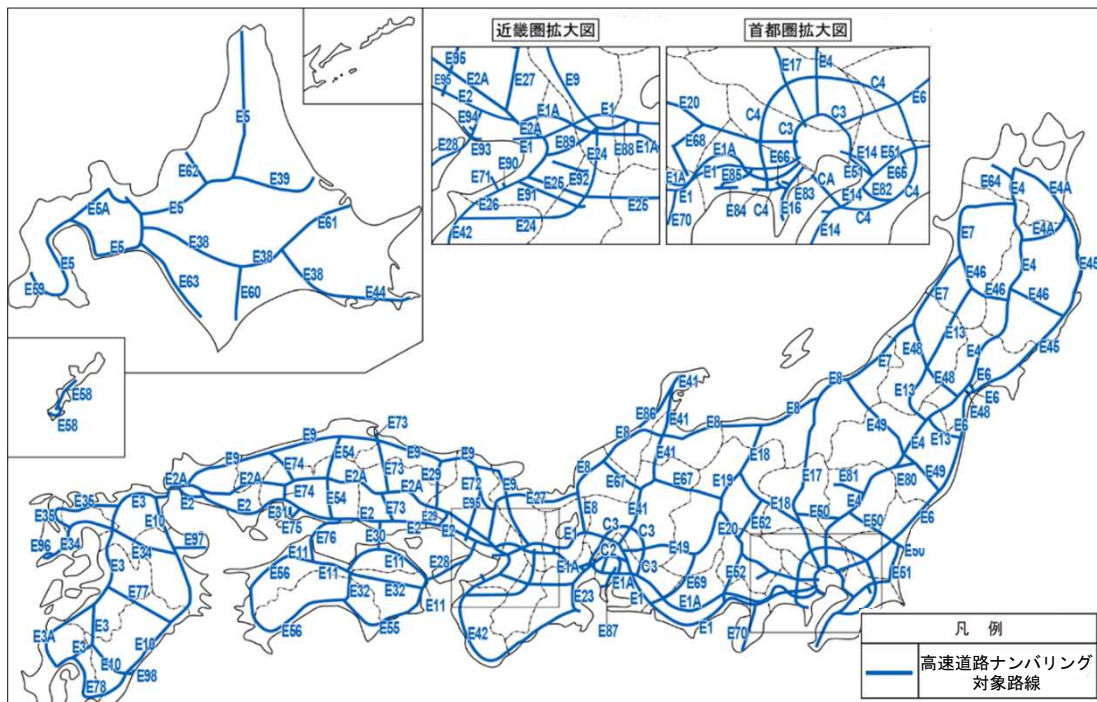
- NHK
  - 災害発生時は、災害特番の中で、英語キャプション・音声やQRコードにより、NHKワールド (英語放送) への誘導を実施
- 
- ← 災害特番でのNHKワールド紹介の英語表示。
- 
- ← NHKワールドへQRコードと英字で誘導。

# 高速道路ナンバリング・英語表記

○東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会までに**全国の高速道路等におけるナンバリング標識の整備**と、**競技会場周辺における英語表記などの道路案内標識の改善**。

## 【高速道路ナンバリング】

＜高速道路ナンバリング全国図＞



＜ナンバリング対応標識の設置例＞



(一般道)



(高速道路本線)

＜路線シンボルのデザイン＞



1桁番号



2桁番号



環状道路

## 【オリパラに向けた道路標識の改善】

英語表記の改善・ピクトグラムの活用  
 オリンピック・パラリンピックに向けて競技会場周辺における  
 標識約2万枚を改善

※北海道、宮城、福島、茨城、東京、神奈川、埼玉、千葉、静岡



大会ガイドブック  
 の表記と整合



ビーチバレーボール会場  
 (Beach Volleyball)

東京2020大会ガイドブック 英語版 ((公財)東京  
 オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会・東京オリ  
 ンピック・パラリンピック準備局)より抜粋

○大会が、1年で最も気温の高くなる夏季に開催されることから、路面温度上昇抑制機能を有する舗装、競技者や観客への快適な環境の提供に資する道路空間、沿道の公園等を活用した都市緑化等、総合的な温度上昇抑制に向けた取組を実施。

## ■ 道路空間の温度上昇抑制に向けた取組として、パラリンピックマラソンコース内において、遮熱性舗装を整備



〈遮熱性舗装整備状況(R3.6末)〉 (単位:km)

	マラソンコース道路延長	
		うち整備済
直轄国道	5.6	5.6【100%】
都道・区道	14.6	14.6【100%】
合計	20.2	20.2【100%】

## ■ 競技大会開催時に、樹冠を拡大し良好な緑陰を形成するため、計画的な剪定を実施

### ○直轄国道

・センターコアエリア(首都高速中央環状線内側)にある街路樹に対して、計画的な剪定を実施



### ○都道・区道

・マラソンコースや主要会場へのアクセスルート上にある街路樹に対して、計画的な剪定を実施

■ラストマイルやマラソンコース周辺などの競技場外における暑さ対策として、道路上におけるドライミスト等の設置を推進するため、道路占用に関するルールを柔軟化。

○「東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会」に係る道路占用の取扱いについて  
(令和元年7月道路局路政課長通知)

## 原則

- ・無余地性※、公共性等を確認の上、許可
  - ・占用料を徴収
- ※道路の敷地外に余地がなく、占有することがやむを得ないかどうか。



## 東京2020大会関連

- ・東京2020大会関連物件は、原則、許可
- ・占用料免除可能



(設置イメージ)



(設置イメージ)

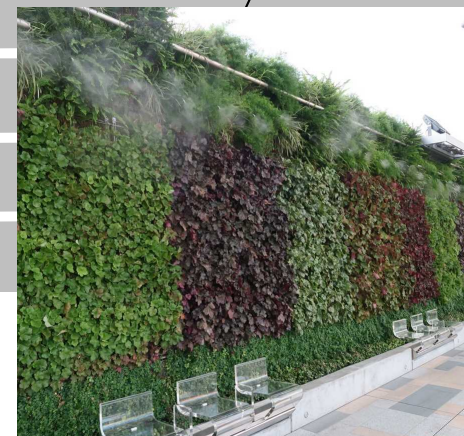
## 【沿道の公園、広場、民有地等を活用した緑化】

### 緑化のイメージ

沿道の公園、広場、民有地等において、地方公共団体や民間等と連携し、温度低減効果の高い緑化施設等による暑熱対策を促進



緑化施設(設置イメージ)



壁面緑化(設置イメージ)

○東京大会が直前に迫る中、国土交通省において、「ユニバーサルデザイン2020行動計画」における以下の考え方に基づき、東京大会の成功に向けた世界へのアピールや大会開催後のレガシー化に向けて、ハード・ソフト両面からあらゆる取組を実施しているところ。

- ・首都圏の空港から競技会場等に至る連続的・面的なバリアフリー化や、全国各地のバリアフリー水準底上げなど、「ユニバーサルデザインの街づくり」を推進
- ・「障害の社会モデル」を踏まえ、様々な心身の特性等を持つ全ての人々が相互に理解を深めようと意思疎通し、支え合う「心のバリアフリー」の取組を推進

□ … ユニバーサルデザインの街づくり / □ … 心のバリアフリー / □ … 共通

## これまでの主な取組

### ○競技会場周辺エリア等の連続的・面的なバリアフリー化の推進

- ・アクセス道路のバリアフリー化を推進
- ・主要な都市公園等のバリアフリー化を推進 等



<バリアフリー化実施例>

### ○主要鉄道駅、ターミナル等におけるバリアフリー化の推進

- ・大会関連駅のエレベーター増設や、ホームドア整備等を重点支援 等



<エレベーター>

### ○成田空港、羽田空港国際線ターミナル等のバリアフリー化の推進

- ・世界トップレベルのユニバーサルデザイン化に向けた数値目標を設定 等



### ○リフト付きバス・UDタクシー車両等の導入促進

- ・バス・タクシーのバリアフリー車両の導入促進のために必要な支援を実施。空港アクセスバス・UDタクシー等の導入に向けて重点支援 等



<UDタクシー>

### ○交通・観光分野における接遇の向上と職員研修の充実

- ・東京大会に向けて交通事業者の接遇水準を確保するため、平成30年5月に「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を作成
- ・さらに、交通事業者がガイドラインに則った適切な対応ができるよう、平成31年4月に「接遇研修モデルプログラム」をモードごとに作成



## 最近の主な取組

### ○ソフト対策等を強化するバリアフリー法改正/新たなバリアフリー整備目標（第3次目標）の策定

- ・車椅子使用者用駐車施設等の適正利用など、ソフト対策を強化するためバリアフリー法を改正（令和3年4月全面施行）
- ・令和3年度から5年間の新たなバリアフリー整備目標（第3次目標）を策定。基本構想に位置づけられた2,000人以上/日の鉄軌道駅等について、原則として全てバリアフリー化するなど、ハード・ソフト両面からのバリアフリー化を推進

### ○共生社会ホストタウンのレガシー化

- ・共生社会実現に向けた取組を実施する共生社会ホストタウンは105件。その中でも他のモデルとなる先導的共生社会ホストタウンは15件に拡大。マスタープラン・基本構想の作成促進など、バリアフリーの取組について国土交通省にて支援。

### ○バリアフリー基準・ガイドラインの改正

- ・令和3年3月、ソフト基準遵守義務創設を踏まえ、バリアフリー整備ガイドライン（役務編）を新たに策定
- ・旅客施設の休憩設備、鉄軌道車両、乗合バスの優先席における優先的利用者の表示の義務化を踏まえ、ガイドラインにおいて同内容を基準に基づく整備内容として追記

### ○新幹線車椅子用フリースペースの義務化

- ・公共交通移動等円滑化基準省令を改正し、新幹線における車椅子用フリースペースの設置を令和3年7月から義務化（東海道新幹線では、6名の車椅子使用者がスペースを同時に利用可能）



車椅子用フリースペースのイメージ

### ○高齢者障害者等用便房（バリアフリートイレ）の適正利用

- ・高齢者障害者等用便房（バリアフリートイレ）について、「多機能トイレ」、「多目的トイレ」等ではなく、機能分散を推進し、その効果が現れるような表記等による周知、広報啓発の充実等の取組方針をとりまとめ、適正な利用を推進



### ○ホームドア整備など公共交通機関等のバリアフリー化

- ・新たなバリアフリー整備目標に基づき、ホームドアの整備ペースを2倍に加速化するなど、鉄道をはじめとする公共交通機関等のバリアフリー化を促進

### ○鉄道駅のホームと車両の段差・隙間の解消

- ・バリアフリー整備ガイドラインを改訂し、鉄道駅のホームと車両の段差・隙間の目安等を明確化



### ○建築設計標準の見直し

- ・「高齢者、障害者等の円滑な移動に配慮した建築設計標準」を令和3年3月に改正し、小規模店舗内部において、入口の段差解消、扉幅の確保、可動席の設置等のバリアフリー整備を進めるための考え方・留意点を追加

### ○コロナ禍における公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン策定

- ・令和3年7月、コロナ禍における適切な接遇内容を盛り込むため、「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を見直し

### ○観光施設における心のバリアフリー認定制度の創設

- ・バリアフリー対応や情報発信に積極的に取り組む姿勢のある観光施設を対象とした、「観光施設における心のバリアフリー認定制度」を令和2年12月より開始

### ○公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン（認知症の人編）策定

- ・令和3年2月、公共交通事業者向け「公共交通事業者等に向けた接遇ガイドライン（認知症の人編）」を策定

新幹線の新たなバリアフリー対策【バリアフリー基準(省令)の改正】

世界最高水準のバリアフリー環境を有する高速鉄道の実現に向けて、「新幹線のバリアフリー対策検討会」※において、令和2年8月にとりまとめた「新幹線の新たなバリアフリー対策」に基づき、同年10月にバリアフリー基準(移動等円滑化基準)を改正した。これにより、令和3年7月以降に導入される新幹線車両については車椅子用フリースペースの設置が義務付けられた。

※障害者団体、新幹線を運行するJR各社、国土交通省により構成

車椅子用フリースペースについて

【基本的な考え方】

- 車椅子使用者がグループで快適に旅行等を楽しめること
- 車椅子に乗ったまま、車窓を楽しめること
- 隣の座席への移乗、介助者等の有無、ストレッチャー式車椅子使用者など様々な障害の状態等に対応できること

【座席数に応じた車椅子スペース数】

1編成あたりの座席数	車椅子スペース数	主な新幹線車両
1001席以上	6以上	N700S(東海道・山陽)
500~1000席	4以上	E5・H5系(北海道・東北)、E7・W7系(北陸)等
500席未満	3以上	E8系(山形ミニ)等

注1) 車椅子スペースの数は多目的室を除く  
注2) 旧基準: 原則2以上

【東海道新幹線N700S大臣試乗】



令和3年4月15日 車椅子使用者6名と試乗する赤羽大臣

車椅子用フリースペースの導入に向けた動き

JR東海

- 東海道・山陽新幹線N700S車両
- 車椅子スペース: 6箇所
- 令和3年4月20日より運行開始
- 令和5年4月末までに28編成を導入予定



N700Sのイメージ

JR東日本

- 北陸新幹線E7系車両
- 車椅子スペース: 4箇所
- 令和3年7月16日より利用可能
- 令和4年度末までに16編成を導入予定



E7系のイメージ

○ユニバーサル社会の構築に向け、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会を当面の目標とし、屋内外の電子地図や屋内測位環境等の空間情報インフラの整備・活用、及び移動に資するデータのオープンデータ化等を推進し、民間事業者等が多様なサービスを提供できる環境づくりを推進する。

○屋内空間における自分の現在位置を特定するために必要なインフラ(屋内電子地図、測位環境)の整備

〈屋内電子地図のイメージ〉



〈測位環境整備のイメージ〉



**地下街や公共の施設内でインフラ整備が進むことで、より精緻な現在位置の特定等が可能**

■ 測位衛星の信号が届かない屋内において位置情報サービスの普及を促進するため、東京駅等モデル地区における実証実験を通じ、高精度な屋内電子地図・測位環境等の空間情報インフラ整備を推進し、民間サービスの創出に向けた検討を実施。

○歩行者移動支援に資するバリアフリー情報等の各種情報データの整備・オープンデータ化の推進

〈オープンデータ活用のイメージ〉



■ 民間事業者等によるサービス創出に向けたオープンデータ推進等の環境整備を進める。また、地域の特性を踏まえ、施設や経路のバリアフリー情報等の移動に必要なデータを多方面で活用する手法等について検討する。

## 歩行者移動支援サービスのイメージ

〔ナビアプリなどを通じ、屋内外問わず、自分の現在位置、目的地までの経路等の情報が詳細に入手可能〕

空港

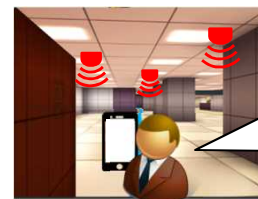


主要駅

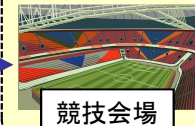
例えば、障害のある人や高齢者、ベビーカー等が楽に移動できる段差の少ない経路を案内



目的地へ  
屋内外シームレスに移動



多言語で  
場所に  
応じた  
観光案内



競技会場までの  
経路を案内

- 東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた国民的機運の醸成、意識の高揚を図る観点から、大会エンブレムを使用し特別仕様ナンバープレートを2017年10月より交付開始。2021年5月末現在、全国で約263万台に交付。
- 当該ナンバープレートの交付に合わせて寄付金を募集し、その収入は大会開催に向けて必要となる交通サービスの改善（バス・タクシーのバリアフリー化等）に充てられる。現在、寄付金管理団体（(公財)日本デザインナンバー財団）において、助成事業を進めているところ。

①図柄入りナンバー（寄付金付き）



②エンブレム付きナンバー



①、②いずれもオリンピックエンブレムを使用した1枚とパラリンピックエンブレムを使用した1枚の2枚1組で交付

【交通事業者による取付】



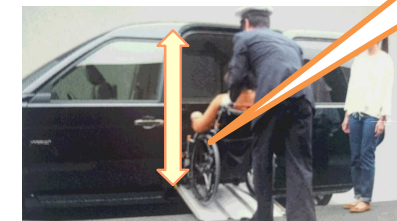
（羽田・成田空港に乗り入れしているバス・タクシー事業者）

【寄付金を活用して、バス・タクシーのバリアフリー化等を促進】



（ノンステップバス）

低床構造で高齢者や障害者でも乗降がしやすい



（ユニバーサルデザインタクシー）

標準的な車いすでも乗降可能な高さ



○大会の関連施設整備等による一時的な建設需要の増大に対応するため、国内での人材確保に最大限努めることを基本としつつ、緊急かつ時限的措置として、即戦力となり得る外国人材の活用促進を図る「外国人建設就労者受入事業」を2015年4月から開始（2020年度で新規受入を終了）。

## <概要>

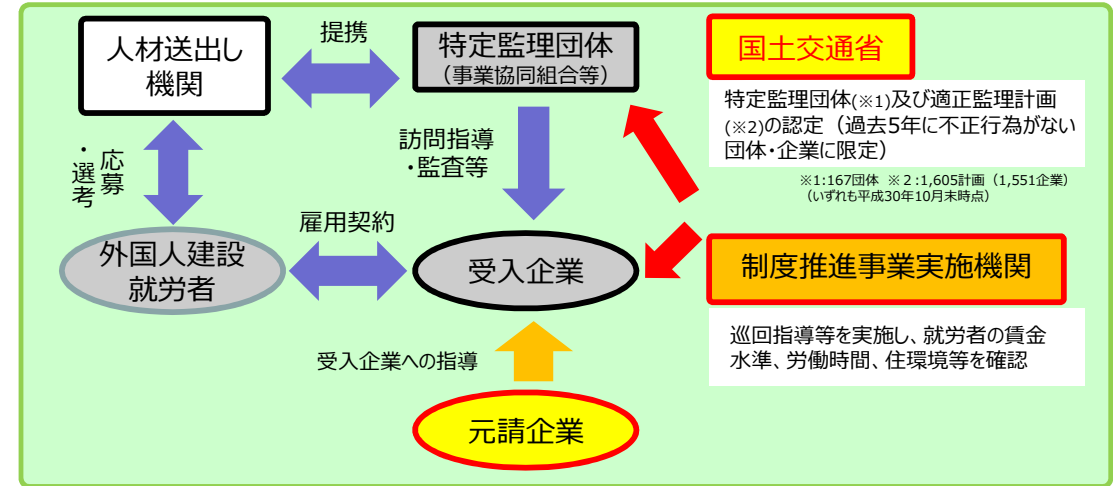
**期間**：2015年4月1日～2023年3月31日  
 (適正監理計画の申請の受付は2020年7月31日締切)

**受入対象者**：技能実習（第2号または第3号）修了者  
 (過去に修了し帰国した者を含む)

**在留資格**：特定活動

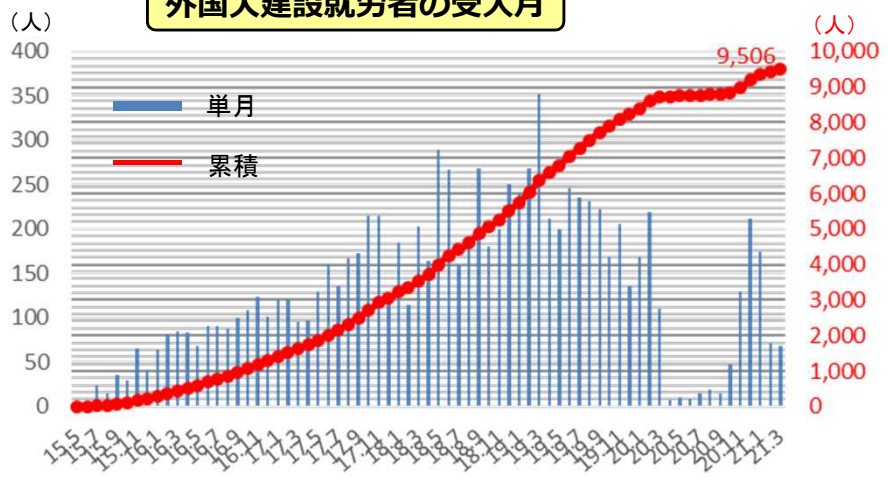
**在留期間**：2年以内  
 ※本特定活動開始までの間に、本国に1年以上帰国した者は3年以内

## <外国人建設就労者受入事業における監理体制>



## 外国人建設就労者の受入状況（2021年3月末時点）

外国人建設就労者の受入月



## 国籍別の状況

国籍別の状況	単位：人											
国名	ベトナム	中国	フィリピン	インドネシア	ミャンマー	カンボジア	モンゴル	ネパール	タイ	スリランカ	キルギス	
人数	2,326	760	400	324	62	44	29	20	15	5	2	

## 職種別の状況

職種別の状況	単位：人												
職種	とび	鉄筋施工	型枠施工	溶接	建設機械施工	内装仕上げ施工	左官	建築大工	鉄工	塗装	防水施工	配管	
人数	1,006	653	577	363	280	182	173	166	133	104	84	79	
コンクリート圧送施工	建築板金	タイル張り	さく井	表装	熱絶縁施工	サッシ施工	かわらぶき	冷凍空調機器施工	石材施工	ウェルポイント施工	建具製作	築炉	
	48	35	21	16	13	12	11	10	8	7	4	2	