

プロジェクト成果報告 (3)
集客施設による災害時の多言語情報提供

株式会社ぐるなび(LIVE JAPAN事務局)

東京データプラットフォームケーススタディ事業

テーマ② 防災データの利活用

集客施設による災害時の多言語情報提供

成果報告

株式会社ぐるなび（LIVE JAPAN 事務局）



< 実施目的 >

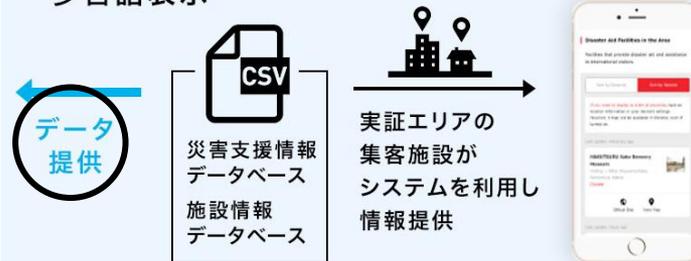
災害発災時に集客施設が発信する善意の支援情報等を多言語化し、データ流通させることで、訪日外国人旅行者の安全・安心確保や民間ビジネスの活性化、都民のQOL向上に寄与します。

東京データプラットフォーム(TDPF)

- ① 多言語対応されたMAPに東京都内の避難場所・一時滞在施設に関するオープンデータを追加



- ② 災害発生時、集客施設が発信する善意の支援情報を誤訳なく・即時に・束なった形で多言語表示



多言語情報提供
(行動を促進)

最寄りの避難場所

帰宅困難者受入中

炊き出し実施中

入浴施設貸出中

乳児用おむつ販売中

施設の基本情報

東京滞在中の世界の旅行者

行動

都内の避難場所・
一時滞在施設の利用

実証エリアの集客施設の
支援情報活用

2つのサービスに関する有効性・利便性の高低などを外国人に調査するとともに、 データ提供元の集客施設・データ連携の可能性がある企業・団体との意見交換を実施

東京データプラットフォーム(TDPF)

- ① 多言語対応されたMAPに東京都内の避難場所・一時滞在施設に関するオープンデータを追加



- ② 災害発生時、集客施設が発信する善意の支援情報を誤訳なく・即時に・束なつ多言語表示



多言語情報提供
(行動を促進)

最寄りの避難場所

帰宅困難者受入中

炊き出し実施中

入浴施設貸出中

乳児用おむつ販売中

施設の基本情報

東京滞在中の世界の旅行者

行動

都内の避難場所・
一時滞在施設の利用

実証エリアの集客施設の
支援情報活用

データ連携の
可能性がある
企業・団体

【①データ活用】 東京都が提供する避難場所・一時滞在施設のオープンデータを収集し、LIVE JAPAN内コンテンツの「便利MAP」で表示します。

東京データプラットフォーム(TDPF)

- ① 多言語対応されたMAPに東京都内の避難場所・一時滞在施設に関するオープンデータを追加



- ② 災害発生時、集客施設が発信する善意の支援情報を誤訳なく・即時に・束なった形で多言語表示



多言語情報提供
(行動を促進)

最寄りの避難場所

帰宅困難者受入中

炊き出し実施中

入浴施設貸出中

乳児用おむつ販売中

施設の基本情報

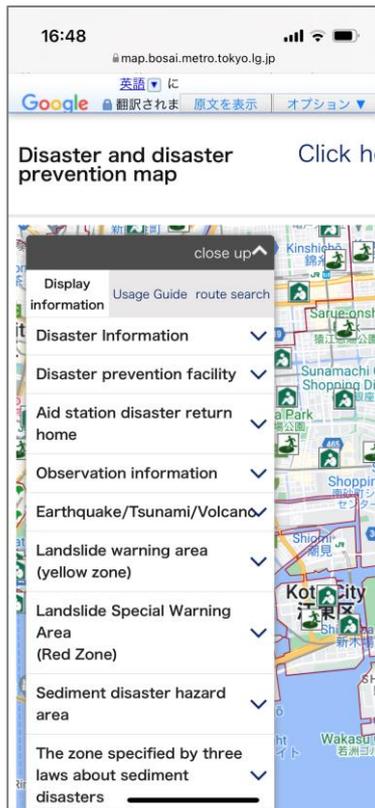
東京滞在中の世界の旅行者

行動

都内の避難場所・
一時滞在施設の利用

実証エリアの集客施設の
支援情報活用

東京滞在中の外国人旅行者が被災した際 「避難場所」「一時滞在施設」へスムーズな避難を実現したい。



既存サービス 1

東京都防災マップ (提供:東京都)

現在の課題

- ✓ サイト名やURLを知る人しかアクセスしづらい
- ✓ スマートフォンに最適化されておらず、使いづらい
- ✓ GPSと連動しておらず、最寄りの設備を探しづらい

主な良い点

- ✓ 東京都内の災害に関する情報を網羅的に掲載



既存サービス 2

便利MAP(お役立ちMAP) (提供:LIVE JAPAN)

現在の課題

- ✓ 避難場所・一時滞在施設が掲載されていない

主な良い点

- ✓ 外国人旅行者向けサービスの1コンテンツでアクセスし易い
- ✓ ATM・コインロッカーなどの災害設備以外の情報も掲載
- ✓ スマートフォン最適化済
- ✓ GPS連動で現在地が分かる

東京都が保有するオープンデータ「避難場所(2,312件)」「一時滞在施設(229件)」を 仮想データ連携基盤のカタログ経由にてダウンロードし、活用しました。

データ利用の流れ



仮想データ連携基盤



カタログ



オープンデータデータカタログサイトへ遷移



ダウンロードし、座標付与・英訳対応

& CSVデータを流し込めるよう LIVE JAPAN のシステムを改修

中間報告にて共有済み

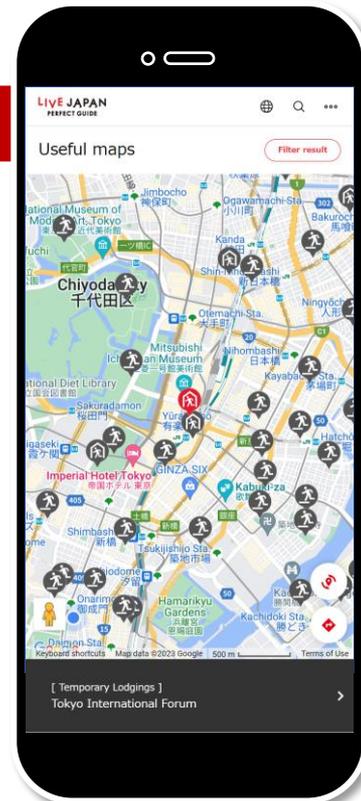
「便利MAP」のアップデート

2022/10/5

東京都の
「避難場所」「一時滞在施設」を
多言語で探せるようになった

今後、『便利MAP』に
オープンデータの流し込みが
可能になった

データ更新があっても
速やかに最新情報が取り込める



2022年12月 3つの手法で外国人に調査を実施。 2つのサービスについて、約2,000人から意見を聞きました。



① Webアンケート調査 (英語・韓国語・繁体字・簡体字)

目標 | 各言語N数=300

4言語のアンケートフォームを作成し、それぞれの言語を母国語同様に使うかつ訪日外国人が多い国・地域にターゲットを絞ってWeb広告を行い、フォームへ誘導・回答を得る。

2022年12月5日～12月21日 実施

1,771

/1,200件



② 対面インタビュー調査 (英語・韓国語・繁体字)

目標 | 各言語N数=30

Webアンケート調査において得づらい定性的なコメントを集めることを目的に実施。調査員が質問し、記録員が外国人旅行者の回答・コメントを記録する形式で実施。

2022年12月14日・16日 都庁1Fにて実施

150

/90件



③ 対面インタビュー調査 (簡体字)

目標 | N数=30

中国におけるゼロコロナ政策施行に伴い、旅行者の訪日は困難な状況が続いたため、中国現地にて②同様の調査を行う。

2022年12月6日～12月20日 北京にて実施

30

/30件

まず、「避難場所」「一時滞在施設」の定義の認識を確認しました。

○ の基準値を5ポイント以上上回る箇所を黄色・10ポイント以上上回る箇所を緑色でハイライトする。

- あなたはこのアンケートに回答する前から「避難場所」の定義をご存じでしたか？ (SA Webアンケート調査結果 N=1,771)

	全体		英語		韓国語		繁体字		簡体字	
知っていた	884	49.9%	148	36.5%	100	32.5%	309	55.5%	327	65.4%
なんとなく知っていた	571	32.2%	177	43.6%	91	29.5%	192	34.5%	111	22.2%
知らなかった	316	17.8%	81	20.0%	117	38.0%	56	10.1%	62	12.4%
	1,771	100.0%	406	100.0%	308	100.0%	557	100.0%	500	100.0%

- ✓ 避難場所について

全体の49.9%が「知っていた」と回答した。

- あなたはこのアンケートに回答する前から「一時滞在施設」の定義をご存じでしたか？ (SA Webアンケート調査結果 N=1,771)

	全体		英語		韓国語		繁体字		簡体字	
知っていた	642	36.3%	141	34.7%	55	17.9%	188	33.8%	258	51.6%
なんとなく知っていた	660	37.3%	175	43.1%	93	30.2%	213	38.2%	179	35.8%
知らなかった	469	26.5%	90	22.2%	160	51.9%	156	28.0%	63	12.6%
	1,771	100.0%	406	100.0%	308	100.0%	557	100.0%	500	100.0%

- ✓ 一時滞在施設について

全体の36.3%が「知っていた」と回答した。

まず、「避難場所」「一時滞在施設」の定義の認識を確認しました。

○ の基準値を5ポイント以上上回る箇所を黄色・10ポイント以上上回る箇所を緑色でハイライトする。

- あなたはこのアンケートに回答する前から「避難場所」の定義をご存じでしたか？ (SA Webアンケート調査結果 N=1,771)

	全体		英語		韓国語		繁体字		簡体字	
知っていた	884	49.9%	148	36.5%	100	32.5%	309	55.5%	327	65.4%
なんとなく知っていた	571	32.2%	177	43.6%	91	29.5%	192	34.5%	111	22.2%
知らなかった	316	17.8%	81	20.0%	117	38.0%	56	10.1%	62	12.4%
	1,771	100.0%	406	100.0%	308	100.0%	557	100.0%	500	100.0%

- ✓ 避難場所について
全体の49.9%が「知っていた」と回答した。

- あなたはこのアンケートに回答する前から「一時滞在施設」の定義をご存

	全体		英語	
知っていた	642	36.3%	141	34.7%
なんとなく知っていた	660	37.3%	175	43.1%
知らなかった	469	26.5%	90	22.2%
	1,771	100.0%	406	100.0%

- ✓ 一時滞在施設について
全体の36.3%が「知っていた」と回答した。

分かったこと

- ✓ 「一時滞在施設」より「避難場所」の方が認識されている (とはいえ全体の半分以下)
- ✓ 言語により認識に差があった

「被災経験の有無」によって認識の度合いは異なる。

○の基準値を5ポイント以上上回る箇所を黄色・10ポイント以上上回る箇所を緑色でハイライトする。

- あなたはこのアンケートに回答する前から「避難場所」の定義をご存じでしたか？ (SA Webアンケート)

	全体		被災経験あり		被災経験なし	
知っていた	884	49.9%	228	58.9%	656	47.4%
なんとなく知っていた	571	32.2%	117	30.2%	454	32.8%
知らなかった	316	17.8%	42	10.9%	274	19.8%
	1,771	100.0%	387	100.0%	1,384	100.0%

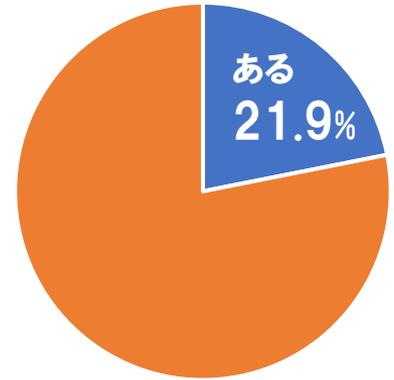
✓ 「被災経験あり」層は全体より **9.0ポイント** 認識度合いが高かった。

- あなたはこのアンケートに回答する前から「一時滞在施設」の定義をご存じでしたか？ (SA Webアンケート)

	全体		被災経験あり		被災経験なし	
知っていた	642	36.3%	151	39.0%	491	35.5%
なんとなく知っていた	660	37.3%	143	37.0%	517	37.4%
知らなかった	469	26.5%	93	24.0%	376	27.2%
	1,771	100.0%	387	100.0%	1,384	100.0%

✓ 「被災経験あり」層は全体より **2.7ポイント** 認識度合いが高かった。

日本国内外問わず、
大規模な自然災害・停電等に
被災して困った経験はありますか？
(SA N=1,771)



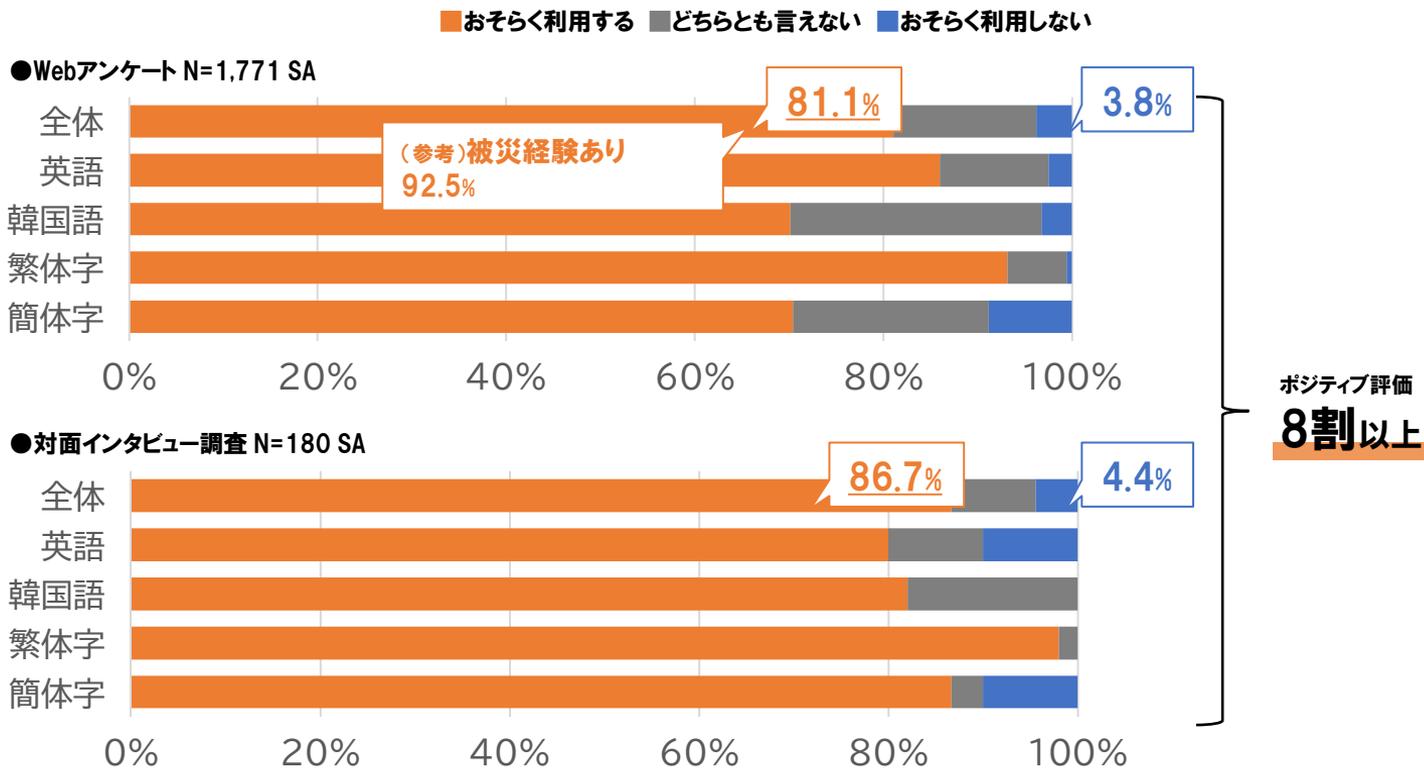
参考:どのような災害だったか

地震・台風・洪水・水害・山火事・噴火…

台湾:921大地震

阪神淡路大震災・東日本大震災
北海道胆振東部地震など

もし東京で被災した際、「便利MAP」を利用すると思いますか？ 利用しないと思いますか？



様々な声を頂戴しました

好意的な意見の例

- とても良いサービスである。
- このサービスは非常に便利である。
- 災害時に役立ち、重宝するだろう。

懐疑的・否定的な意見の例

- 携帯電話のバッテリー切れ・ネットワークが切断したら役に立たない。
- 情報が多すぎて見づらい。

その他意見の例

- まずは大使館に連絡を取り、指示を得たいと思う。(韓国語で多い意見)
- まずはホテルを頼りにすると思う。
- 地震の経験がないので、よく分からない。

広報関連意見の例

- 本サービスの広報を強化してほしい。

発展的な意見・改善アイデアの例

- 施設名について英語以外の言語にも対応してほしい。
- 大規模災害発生時にインターネットが使えるか不明なので、オフラインでも使えるマップ・アプリであると良い。
- 災害時はパニックや緊張で本サービスを忘れている可能性があるため、SNS・アプリなどでプッシュ通知されると良い。
- 最寄りの施設がポップアップなどで目立つようにしてほしい。
- 目的地までのルート案内機能・リアルタイムナビゲーション機能があると良い。
- マークが分かりづらいので改善すべき。(簡体字に多い意見)
- アイコンについてカラフルや点滅など分かり易くすべき。
- 東京以外の地域についても用意すべき。
- 中国語で対応してくれる施設が分かると良い。(簡体字・繁体字に多い意見)

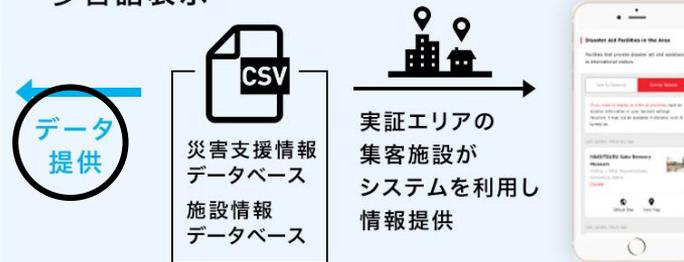
【②データ提供】 訪日外国人向け観光情報サービス「LIVE JAPAN」を活用し、 発災時に集客施設が発信する「支援情報」データを収集し、多言語で提供します。

東京データプラットフォーム(TDPF)

① 多言語対応されたMAPに東京都内の避難場所・一時滞在施設に関するオープンデータを追加



② 災害発生時、集客施設が発信する善意の支援情報を誤訳なく・即時に・束なった形で多言語表示



多言語情報提供
(行動を促進)

最寄りの避難場所

帰宅困難者受入中

炊き出し実施中

入浴施設貸出中

乳児用おむつ販売中

施設の基本情報

東京滞在中の世界の旅行者

行動

都内の避難場所・
一時滞在施設の利用

実証エリアの集客施設の
支援情報活用

< LIVE JAPAN は、災害支援情報を発信できる機能は2019年より施設に提供中 >

11/28~30 「大規模災害を想定したWeb上での施設情報 登録訓練」を実施。 仮想データ連携基盤にデータ提供しました。

施設が登録できる災害支援情報 (日本語→英語・簡体字・繁体字・韓国語)

- ・営業中 / 休業中 / 営業再開予定
- ・帰宅困難者受入中
- ・Wi-Fi無料提供中
- ・携帯電話充電器貸出中
- ・トイレ貸出中
- ・入浴施設提供中
- ・乳児用おむつ販売中
- ・生理用品販売中
- ・トイレットペーパー販売中
- ・毛布 簡易寝具提供中
- ・炊き出し 食料提供中
- ・スタッフ支援
(英語・中国語・韓国語・ドイツ語…)



丸の内周辺エリア
目標 30施設

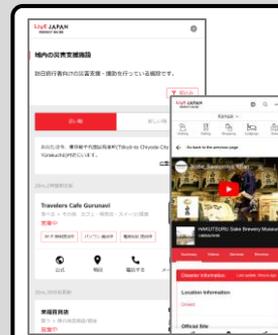


仮想データ
連携基盤

データを活用して
アウトプット



日本電気株式会社様と
連携に向けたシステム開発



登録された情報は
「施設ページ」ならびに
災害支援情報を束ねた
「災害情報タイムライン」
に反映

LIVE JAPAN
PERFECT GUIDE

目標30施設を大きく上回る 44施設が訓練に参加

大型商業施設

東京国際フォーラム
東京交通会館
東京ミッドタウン日比谷
丸ビル
新丸ビル
丸の内オアゾ
丸ノ内ブリックスクエア
二重橋スクエア
大丸東京店
日比谷シャンテ
日本生命丸の内ガーデンタワー

劇場・映画館・美術館

帝国劇場
シアタークリエ
TOHOシネマズ シャンテ
TOHOシネマズ 日比谷 別館
TOHOシネマズ 日比谷 本館
出光美術館

宿泊施設

丸の内ホテル
THE GATE HOTEL 東京

サービス

MARUNOUCHI Bike&Run
Raffine Running Style Neo店

飲食店

東京會館
STARBUCKS 皇居外苑 和田倉噴水公園店

観光案内所

JNTO TIC
TIC TOKYO

小売店

セブン-イレブン常盤橋タワー3F
セブン-イレブン常盤橋タワーB1F
セブン-イレブン丸紅ビル
セブン-イレブン大手町カンファレンスセンター
セブン-イレブン東京サンケイビル
セブン-イレブン丸の内センタービル
セブン-イレブン大手町野村ビル
セブン-イレブン丸の内永楽ビル
セブン-イレブン新丸ビル
セブン-イレブン丸の内二重橋ビル
セブン-イレブン丸の内東京ビル
セブン-イレブン東京ミッドタウン日比谷
セブン-イレブン有楽町イトシア
セブン-イレブン有楽町駅前
セブン-イレブン日比谷駅前
JINS 丸の内店
JINS 有楽町マルイ店
ビックカメラ有楽町店
楠公レストハウス

HOME > 施設一覧・検索 > 施設管理TOP > 災害情報登録-入力

LIVE JAPAN Store

- 施設管理TOP
- ライブ情報
 - ライブ情報一覧
- 提供サービス
 - クーポン 7日前
 - 空席情報 1ヶ月以上前
 - 入荷情報 7日前
 - イベント 7日前
- 災害情報登録
 - 一時停止中
 - 2022/11/04 11:35～
 - 2022/11/04 12:00
 - 編集する
- 基本情報登録
 - 施設紹介
 - 商品情報
 - 問い合わせ設定
 - 新型コロナウイルス感染症対策

災害情報登録

※必須入力

※配信を一時停止しています

施設状況 ※

営業中

オフィシャルリンク

https://livejapan.com

情報配信内容

支援

帰宅困難者 受入中

Wi-fi 無料提供中

パソコン 貸出中

特設公衆電話 提供中

携帯電話充電 貸出中

電源供給 提供中

トイレ 貸出中

医療応急処置 対応中

入浴施設

提供中

2022/11/04



23

時

0

分

提供予定

スタッフ支援

英語

中国語

韓国語

ドイツ語

フランス語

訓練で登録された情報は「災害情報タイムライン」として表示。 (訓練期間中しか確認できないため、調査の際はキャプチャしたものを外国人に見てもらう)

英語

Live JAPAN PERFECT GUIDE

Disaster Aid Facilities in the Area

Facilities that provide disaster aid and assistance to international visitors

[Filter](#)

Sort by Distance | Sort by Newest

You are now near 東京都千代田区丸の内(Tokyo Chiyoda City Marunouchi). [Updating location information](#)

160m, Last update: 2day ago

Daimaru Tokyo

Shopping > Department Stores/Tokyo Station

Open

- Free Wi-Fi available
- Toilets available
- Contact English-speaking staff
- Bottled water available for purchase
- Cold protection jackets available for purchase
- Instant noodles and canned food available for purchase

[View Map](#)

289m, Last update: 1day ago

Marunouchi Oazo

Shopping > Shopping Malls/Tokyo Station

韓国語

Live JAPAN PERFECT GUIDE

지역 내 재해지원 시설

방일 외국인을 위한 재해지원 및 지원을 실시하고 있는 시설입니다.

[상세 조건](#)

거리별로 정렬 | 최신별로 정렬

당신은 지금, 東京都千代田区丸の内(Tokyo Chiyoda City Marunouchi) 부근에 있습니다. [위치 정보 갱신](#)

300m, 2일전 갱신

다이마루 도쿄점

쇼핑 > 백화점/디파트먼트/도쿄역

영업중

- Wi-Fi 무료 제공중
- 화장실 이용가능
- 영어 가능한 직원 상담 접수중
- 콜(피트병) 판매중
- 방한 재킷 판매중
- 합라면, 통조림 판매중

[지도 보기](#)

289m, 1일전 갱신

마루 노우치 오아 조

쇼핑 > 복합상업시설/도쿄역

영업중

- Wi-Fi 무료 제공중

繁體字

Live JAPAN PERFECT GUIDE

區域內災害支援設施

提供旅日遊客災害支援及實施援助措施之設施。

[詳細條件](#)

按距離排序 | 按最新排序

您當前位於東京都千代田區丸の内(Tokyo Chiyoda City Marunouchi)附近。 [更新位置資訊](#)

160m, 2天前更新

大丸 東京店

購物 > 百貨公司/東京站

營業中

- 目前提供 免費Wi-Fi
- 目前提供 洗手間
- 目前提供 具備英語能力人員之諮詢服務
- 目前販售 水(奈特瓶裝)
- 目前販售 禦寒外套
- 目前販售 泡麵/罐頭

[查看地圖](#)

289m, 1天前更新

丸之內Oazo

購物 > 綜合商場/東京站

營業中

- 目前提供 免費Wi-Fi

簡体字

Live JAPAN PERFECT GUIDE

区域内赈灾设施

为外籍游客提供赈灾、救援的设施。

[详细条件](#)

按距离排序 | 按最新排序

您当前位于東京都千代田區丸の内(Tokyo Chiyoda City Marunouchi) 附近。 [更新位置信息](#)

160m, 2天前更新

大丸 东京店

购物 > 百货店/东京站

营业中

- 正免费提供Wi-Fi
- 正出卫生间
- 正由会说英语的工作人员接受咨询
- 正出售水(瓶装)
- 正出售防寒外套
- 正出售杯面、罐头

[查看地图](#)

289m, 1天前更新

丸之内Oazo

购物 > 综合商场/东京站

营业中

- 正免费提供Wi-Fi

施設が登録した情報データは LIVE JAPAN を経由し、仮想データ連携基盤に提供されました。 下記データをダウンロードすることが可能となりました。

提供するオープンデータ

(支援情報とそれに紐づく施設情報)

英語・韓国語・簡体字・繁体字・日本語

支援情報

施設コード
言語タイプ
施設ステータス
営業再開予定日
オフィシャルHP
支援
スタッフ支援
物販
物資
画像
掲載開始日
掲載終了日
配信ステータス
データ連携日

施設情報

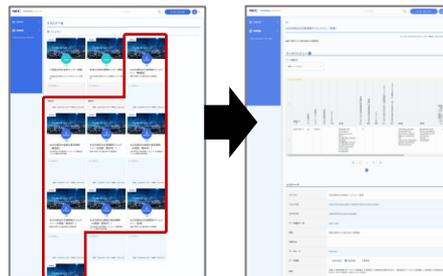
施設コード
施設表示ステータス
言語タイプ
施設名
郵便番号
住所
緯度・経度
電話番号
最寄り駅・出口
最寄り駅からの交通手段
最寄り駅から所要時間(分)
営業時間(備考)
定休日(備考)

施設概要PR文
施設概要説明文
施設カテゴリ
公式サイトURL
新型コロナ感染症対策
データ連携日時



時

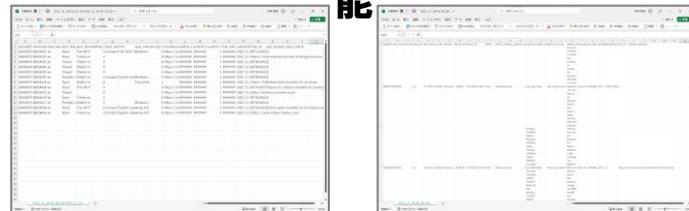
仮想データ連携基盤



各言語ごとに掲載

- ・施設情報データ
- ・支援情報データ

データのダウンロードが可能



<効果検証>

実証を終え、12月に調査・意見交換を行いました。

サービス利用者

外国人(英語・韓国語・繁体字・簡体字)

Webアンケート調査

2022年12月5日～12月21日

英語・韓国語・繁体字・簡体字

対面インタビュー調査

2022年12月14日・16日

英語・韓国語・繁体字 (@都庁1F)

2022年12月6日～12月20日

簡体字 (@北京)

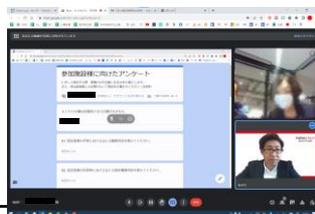
2,000人弱から貴重な意見

情報データ提供元

大丸有 参加44施設(21社)

オンラインミーティング

2022年12月1日～12月18日



- ・訓練において情報登録いただいた方
- ・施設の防災に携わる方
- ・本プロジェクトでやり取りを進めている方

21社から貴重な意見

データ連携先

連携の可能性がある企業・団体

オンラインミーティング

対面ミーティング

2022年12月23日～2023年1月19日

- (1) 千代田区災害対策・危機管理課様
- (2) 株式会社NTTデータ様
- (3) 一般社団法人
大手町・丸の内・有楽町地区
まちづくり協議会様
- (4) 六本木商店街振興組合様

4企業・団体から貴重な意見

<効果検証>

実証を終え、12月に調査・意見交換を行いました。

サービス利用者

外国人(英語・韓国語・繁体字・簡体字)

Webアンケート調査

2022年12月5日～12月21日
英語・韓国語・繁体字・簡体字

対面インタビュー調査

2022年12月14日・16日
英語・韓国語・繁体字 (@都庁1F)

2022年12月6日～12月20日
簡体字 (@北京)

2,000人弱から貴重な意見

情報データ提供元

大丸有 参加44施設(21社)

●プロジェクトの目標



「便利MAP」

ポジティブ評価8割以上 **達成**



「災害情報タイムライン」

ポジティブ評価9割以上

21社から貴重な意見

データ連携先

連携の可能性がある企業・団体

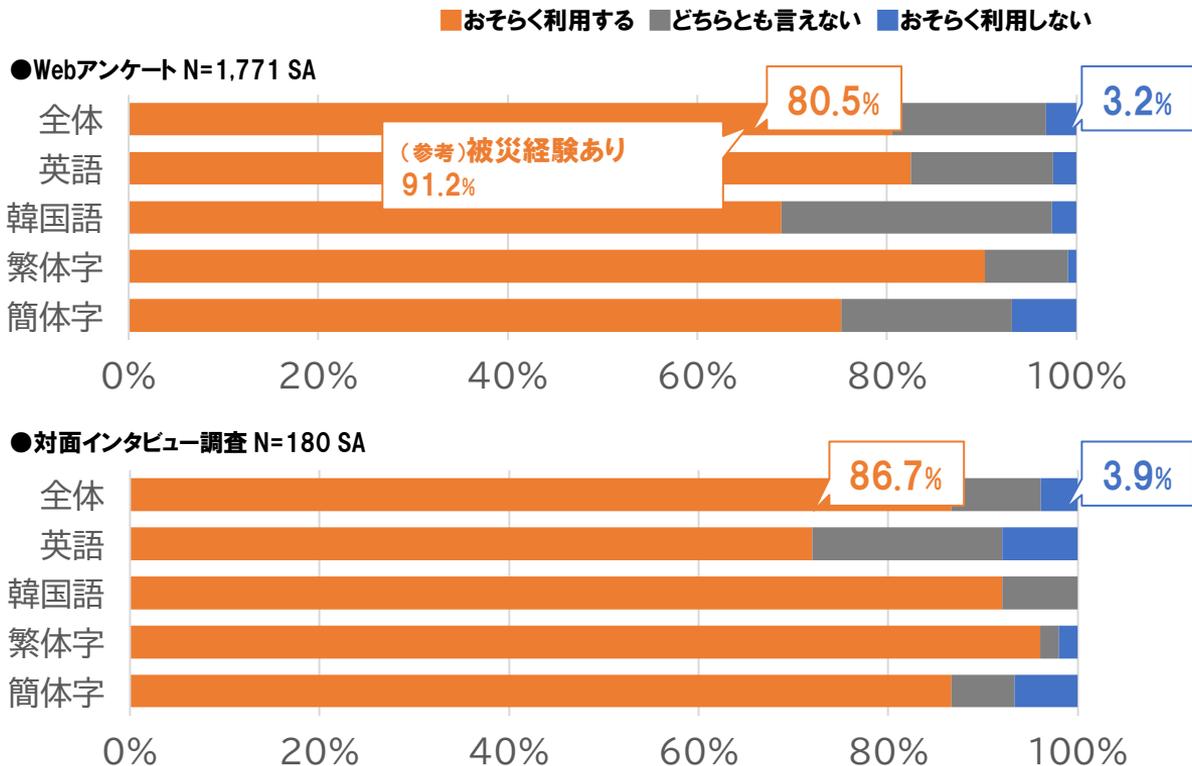
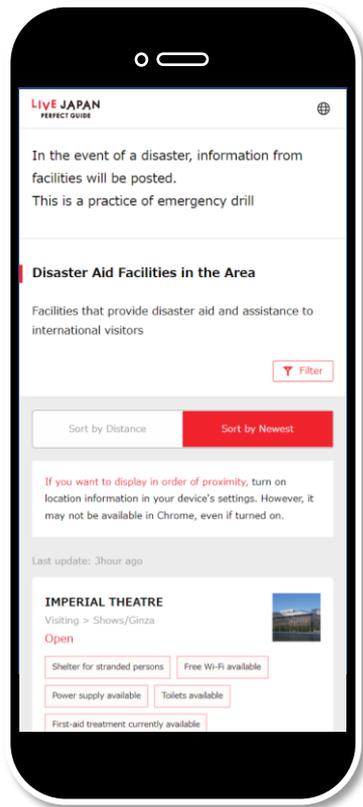
オンラインミーティング

対面ミーティング

- (1) 千代田区災害対策・危機管理課様
- (2) 株式会社NTTデータ様

4企業・団体から貴重な意見

もし東京で被災した際、「災害情報タイムライン」を利用すると思いますか？ 利用しないと思いますか？



ポジティブ評価
8割以上

様々な声を頂戴しました

好意的な意見の例

- とても便利。役立つ。
- 私はこれを利用します。
- 素晴らしいサービスである。

懐疑的・否定的な意見の例

- (利用したことがない・被災経験がないので)今はまだよく分からない。
- 状況によって利用するか考える。
- 携帯電話が使用できなかったり、インターネットがダウンしている場合に使えない。

その他意見の例

- まずは大使館に連絡を取り、指示を得たいと思う。

広報関連意見の例

- 本サービスの広報を強化してほしい。

発展的な意見・改善アイデアの例

- 携帯電話のバッテリー切れやネットワーク障害の際でも使えるようにしてほしい(例:アプリ・PDF。PDFは英語圏に多い意見)
- 施設名を多言語表記してほしい。(韓国語・繁体字・簡体字に多い意見)
- 個々に周辺施設を見るだけでなく、地図(Google Map)上でひと目で確認できれば良い。
- 自分の位置情報や最寄り施設がわかると良い。
- 建物や建物の入り口の写真など、より多くの視覚情報があれば住所が分からない人の助けになる。
- もっと単純・シンプルの方がよい。
- フォントをもっと大きくしてほしい。
- プッシュ通知があるとよい。
- 音声案内があるとよい。

<効果検証>

実証を終え、12月に調査・意見交換を行いました。

サービス利用者

外国人(英語・韓国語・繁体字・簡体字)

Webアンケート調査

2022年12月5日～12月21日

英語・韓国語・繁体字・簡体字

対面インタビュー調査

2022年12月14日・16日

英語・韓国語・繁体字 (@都庁1F)

2022年12月6日～12月20日

簡体字 (@北京)

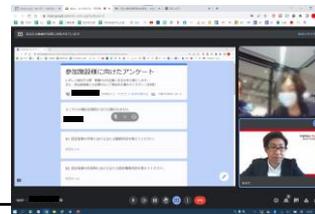
2,000人弱から貴重な意見

情報データ提供元

大丸有 参加44施設(21社)

オンラインミーティング

2022年12月1日～12月18日



- ・訓練において情報登録いただいた方
- ・施設の防災に携わる方
- ・本プロジェクトでやり取りを進めている方

21社から貴重な意見

データ連携先

連携の可能性がある企業・団体

オンラインミーティング

対面ミーティング

2022年12月23日～2023年1月19日

- (1) 千代田区災害対策・危機管理課様
- (2) 株式会社NTTデータ様
- (3) 一般社団法人
大手町・丸の内・有楽町地区
まちづくり協議会様
- (4) 六本木商店街振興組合様

4企業・団体から貴重な意見

施設外にいる人たちへ施設の状況を伝えることについて質問してみました。

プロジェクト参加企業 N=21 SA

重要だと思う
行うべきだと思う

大規模災害発生時、施設外の**日本人**に対して、
自施設の状況を**日本語**で伝えることについてどのように考えますか？

95%

大規模災害発生時、施設外の**外国人**に対して、
自施設の状況を**多言語**で伝えることについてどのように考えますか？

76%

現状、そこまで**訪日外国人**が訪れていないため（劇場・映画館・美術館）

行うことが望ましいが、実際問題は行えないと考えている。
大規模災害が発生した際、**余裕がないと想定される**ため（大型商業施設）

店頭での営業状況案内をまず行う。外国人旅行者にとっては当施設ではなく、まず大使館が、次に拠点となるホテルやコンビニが拠り所になるだろう。災害時において、**外国人旅行者の需要は他にあるのではないかと**考える（小売店）



参加施設の声
（抜粋）

災害支援情報の登録 今後の実現性について質問してみました。

プロジェクト参加企業 N=21 SA

大規模災害発生時、実情を踏まえて**情報登録の実現可能性**はどの程度か（但し、館内誘導などの措置が完了していることが前提）

比較的高そう
だと思う

71%

比較的低そうだと思う 14%
情報登録できる立場にない・分からない 14%

ただし、LIVE JAPANサービスより前に**公式サイトや公式SNSを優先**する（多数の企業）

ただし、インターネット環境ならびにシステム等の環境が整っていることが前提。
また、配信するスタッフが出勤していることも前提となる（宿泊施設）

店舗の状況確認を行う必要があり、状況が随時変わっていくので**不確定要素がない状態になれば対応できなく無い**と考える。ただし、**リードタイムがかかる**可能性は十分に考えられる（小売店）

大災害発生時、**パニック**になっていて登録できることを忘れているかもしれないので、メールなどでリマインドして**くれれば対応を検討できそう**（劇場・映画館・美術館）



参加施設の声
（抜粋）

災害支援情報の登録 今後の実現性について質問してみました。

プロジェクト参加企業 N=21 SA

比較的高そう
だと思う

大規模災害発生時、実情を踏まえて**情報登録の実現可能性**はどの程度か（但し、館内誘導などの措置が完了していることが前提）

71%

比較的低そうだと思う 14%

情報登録できる立場にない・分からない 14%

災害発生時、店舗が休業となった場合、店舗スタッフが個人の端末を持っていないため、施設情報を施設側で登録することができないため。また、施設ならびに商業施設がどのような状況なのか、**リアルタイムな情報のキャッチアップが難しい**と予想されるため（小売店）

他にやることがたくさんあり、手が回らないと想定される。東京都にインターネットで同じように施設情報を登録する類した事業があるため、開設情報のデータ連携ができると良いのではないかと（大型商業施設）

通信状況を確認し、自社のWEBサイトを更新することが先決。
地域の方への対応より、自社のお客様への対応を優先することが考えられるため（飲食店）



参加施設の声
(抜粋)

感想、今後の期待感や改善すべきポイント・アイデアを頂戴しました

- 大規模な災害が発生した際、パニックになっている可能性が高く、本機能について忘れていた可能性がある。そのためリマインドメールなどを送ってくれると助かる。(多数の施設)
- リスト表示のみならず地図上で確認できるようにした方が、よりイメージしやすいのではないか。(小売店)
- 登録自体はスムーズにできた。一方、登録した情報が表示されてしまうところに怖さも感じた。というのも、事態は随時変化、状況が更新されていくからだ。「最新情報は店舗に確認を」など、閲覧者に対するアテンションがあったほうが、施設側も安心して情報発信できるのではないかと考えた。また、管理画面左カラムの中から「災害情報編集」を探すのに戸惑った。訓練は繰り返しが必要だと考える。担当者も異動したりするので繰り返したほうがよいのではないか(小売店)
- 登録に際し、項目が逆に多すぎる印象を受けた。施設側も混乱している状況にあるかもしれないので、もっと簡略化したほうが登録の分母が上がるのではないか。(観光案内所)
- 管理画面にアクセスする際、LIVE JAPANサイト内から管理画面への動線がなく、ログインしづらかった。(大型商業施設)
- チェックが付けられない項目が多かった。施設側として不足している点に気づかされた。そういう点で感謝している。(大型商業施設)
- 大規模地震が発生した際に、予め登録しておいた情報が発信される仕組みは考えられないか。休業する可能性があるなど予測的な内容などが情報発信されるイメージだ。(小売店)
- 事前にある程度登録・保存できるのが良かった。災害発生直後はインターネット環境が乱れる可能性があり、使いづらいことになっている可能性がある。そういう点においても、ある程度情報を保存しておくのは良いように思える。(ランニングステーション)

コメントを受けて当社が実施検討すべき項目

- ✓ **訓練の継続など施設側に対する本機能の継続的な訴求の実施**
- ✓ **大規模災害が発生した際に本機能を思い出してもらうためのリマインドメール送信**
- ✓ **登録の網羅性拡大を目指し、
登録する情報のシンプル化や営業状況と支援状況との区分・二段階登録の検討**
- ✓ **管理画面(ログイン画面)への動線を LIVE JAPAN サイトトップページに用意**
- ✓ **「登録時点の情報です」など、現場で刻一刻と変化していく状況をカバーするような文言をユーザー向け画面に追加**
- ✓ **網羅性を担保すべく本事例を生かして自治体・団体との連携強化**

<効果検証>

実証を終え、12月に調査・意見交換を行いました。

サービス利用者

外国人(英語・韓国語・繁体字・簡体字)

Webアンケート調査

2022年12月5日～12月21日

英語・韓国語・繁体字・簡体字

対面インタビュー調査

2022年12月14日・16日

英語・韓国語・繁体字 (@都庁1F)

2022年12月6日～12月20日

簡体字 (@北京)

2,000人弱から貴重な意見

情報データ提供元

大丸有 参加44施設(21社)

オンラインミーティング

2022年12月1日～12月18日

- ・訓練において情報登録いただいた方
- ・施設の防災に携わる方
- ・本プロジェクトでやり取りを進めている方

21社から貴重な意見

データ連携先

連携の可能性がある企業・団体

オンラインミーティング

対面ミーティング

2022年12月23日～2023年1月19日

- (1) 千代田区災害対策・危機管理課様
- (2) 株式会社NTTデータ様
- (3) 一般社団法人
大手町・丸の内・有楽町地区
まちづくり協議会様
- (4) 六本木商店街振興組合様

4企業・団体から貴重な意見

4企業・団体 いずれも好意的な意見を頂戴しています。

千代田区災害対策・危機管理課様

大手町・丸の内・有楽町エリアは昼間人口が多く、日本でも有数の帰宅困難者が発生するであろうエリア。ゆえに様々な対策を行っているが、日本人を対象としたものが中心となりがち。

本件は外国人を対象とした情報データにつき、どのように行うかの手段は検討する必要があるが、活用の可能性は十分にあるし、活用しないといけないと考えている。

株式会社NTTデータ様

大丸有まちづくり協議会のスマートシティ推進委員会の一員としての意見となるが、取組は理解でき、「Oh MY Map!」へのデータ取り込みについて、作業としては比較的容易ではないかと考える。

データ取り込みの候補としては外国語に対応している点が興味深く、有力な先だと考える。

来年度以降のTDPFがどうなるかが分からないので、ぐるなび社がどこにデータ提供するのか、当社はどこからオープンデータを得るのが懸念事項である。

一般社団法人大手町・丸の内・有楽町地区まちづくり協議会様

サービスの観点においては非常に有効なデータであり、連携の価値があると捉えている。

ただ、現在当協議会が提供している「Oh MY Map!」は日本語で提供している状況なので、データ活用側のこちらの対応が追いついていない状態にある。

今後、MICEへの情報提供を視野に入れた際、多言語対応は必要になるであろうから、その際の災害時を想定した情報提供は可能性を感じる。また、平時の多言語データ連携も検討できるのではないかと。

六本木商店街振興組合様

取組み内容は興味深く、連携の余地がある。

六本木エリアにおいて「スマート街路灯」を設置している。ここにはデジタルサイネージが付属しており、現在は組合の会員店舗の紹介などを主に行っている。サイネージのサイズがテレビのような大きさではないため、

このようなサービスの場合、サービスがあることをQRコードとともに紹介するなどが検討できる。

プロジェクトで得られた成果

本事業の目的に沿って3つの切り口で整理します。

新たなデータ利活用ケースの創出

事業者の経験の蓄積

利活用事例の幅広い告知

「オープンデータ活用」ケースの創出

- ✓ **東京都の「避難場所」「一時滞在施設」を多言語で確認可能になった**
- ✓ **今後、「便利MAP」にオープンデータの取り込みが可能になった**



「オープンデータ提供」ケースの創出

- ✓ **仮想データ連携基盤へのデータ提供が可能になった**



利用者である外国人から
ポジティブ評価・
様々な意見も得られた

サービス改善

**東京を訪れる外国人
旅行者の利便性向上**
(防災・減災に寄与)

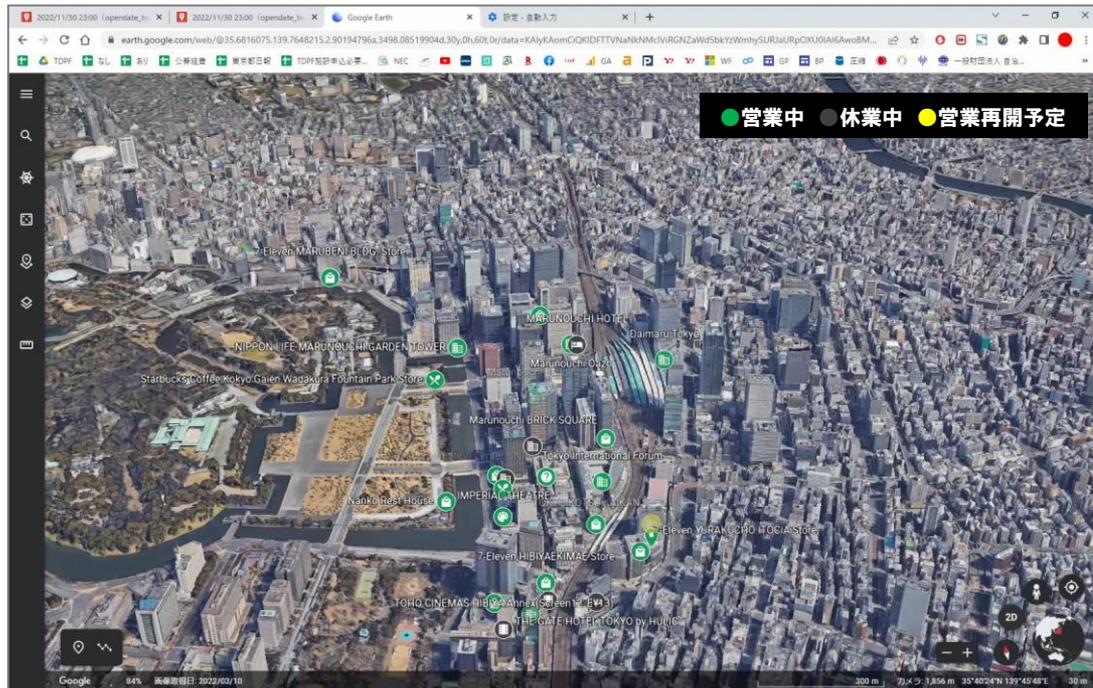
本事業の目的に沿って3つの切り口で整理します。

新たなデータ利活用ケースの創出

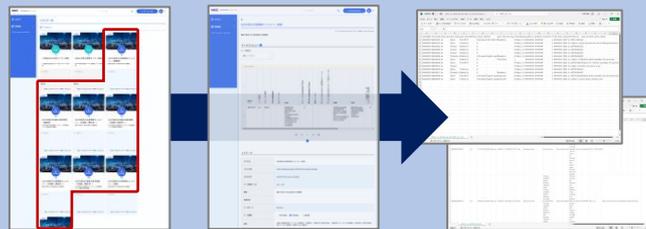
事業者の経験の蓄積

利活用事例の幅広い告知

✓ TDPF・仮想データ連携基盤に関する知見・経験を当社が蓄積



実際に仮想データ連携基盤よりダウンロードして
当社も再活用してみました



- ① ダウンロードしたデータの中から
「営業ステータスデータ」と紐づく
「施設情報(施設名・住所)」を抜粋
- ② MAPサービスへCSVデータをインポート

本事業の目的に沿って3つの切り口で整理します。

新たなデータ利活用ケースの創出

事業者の経験の蓄積

利活用事例の幅広い告知

✓ **TDPF・仮想データ連携基盤に関する知見・経験を当社が蓄積**

✓ **丸の内周辺エリア 44の参加施設が
「災害時の多言語情報発信」に関する経験を蓄積**



災害発生時、7割※の企業が
引き続きの活用を示唆（※参考値）

✓ **施設・企業団体・外国人からの意見を蓄積**

- 情報データ提供元となる「施設」から意見を聴取できた
- データ連携の可能性がある「企業団体」からの意見を聴取できた
- サービス利用者となる「外国人」から意見を聴取できた



サービス改善と、
今後どのような形の
データ提供が望ましいか検討できる

本事業の目的に沿って3つの切り口で整理します。

新たなデータ利活用ケースの創出

事業者の経験の蓄積

利活用事例の幅広い告知

✓ TDPF・本プロジェクトの内容を記載したプレスリリースを2回実施



第1弾「プロジェクト始動」

2022年7月25日

情報掲出先

月刊事業構想 / PR TIMES / 時事ドットコム / OSDNMagazine / antenna
ZDNet Japan / CNET Japan / とれまが / BIGLOBEニュース / infoseekニュース
exciteニュース / ニコニコニュース / 財経新聞 / AMP / exciteニュース /
Travel Voice / Yahoo!ニュース / Salam Groovy Japan (順不同)



第2弾「インバウンド×オープンデータ」

2023年1月30日

情報掲出先

PR TIMES / 時事ドットコム / exciteニュース / GREE / BIGLOBEニュース
@niftyビジネス / NEWS CAFÉ / infoseekニュース / 読売新聞オンライン /
ニコニコニュース

TDPF 今後の利活用について

東京データプラットフォーム

早期に実施

01 データ流通推進

データ

対価等

データ

対価等

データ提供者

仮想データ連携基盤の使用実感

システム開発の結果、データはスムーズに提供できた。

TDPF 今後の利活用

データ提供する価値・対価等の整備を優先していただけると利活用が促進。

データの販売ができる「市場」のようになると他のデータも提供しやすくなる。

(まずは当社に提供できるデータがあるということを示せば○)

開かれた「市場」であるとありがたいです。

(事前の登録・ログインなどのセキュリティが厳しすぎると入場しづらくなりそう)

データ利用者

サービス

対価等

都民・来訪者等

R5年度 当社の想い

**「世界から選ばれるTOKYOへ。」を掲げる東京都の
訪日外国人に対する防災力強化とデータ流通推進に貢献したい。**

データ活用(案)

●さらなるデータ追加で「便利MAP」を改善

- ① 災害に関する情報を収集・オープンデータとして追加（例：災害時給水ステーション・AED・薬局・バリアフリートイレ・災害対応自販機）
- ② 施設名の多言語化（一定の翻訳ルール設計による翻訳費用のコスト削減による実行）
- ③ 大規模災害発生前後にサービスや防災情報に接触してもらえるよう導線調整

●「だれでも東京」のオープンデータを活用し、 LIVE JAPAN サイトで高齢者や障害のある訪日外国人の快適な旅行を実現できるようサポート（コンテンツ化の検討）

データ提供(案)

●狭域エリアから都内の観光エリアへ

●網羅性を高めるべく100施設以上の参加（自治体・協会団体と連携して、より多くのデータ提供）

●区・協会団体と連携して提供したデータの活用まで実現（熱意ある区の方、お声かけください！）

●より多くの施設が、より最新の営業状況や災害支援情報を登録できるような仕組み・仕掛けを改めて検討