

地域における災害時の観光客対応の取り組みに関する考察

東洋大学 正会員 栗原 剛

1. 研究の背景と目的

わが国の訪日外国人旅行者数は2018年に3,000万人を超え、今後さらなるインバウンド観光の発展に向けた観光政策を推進している。他方、日本は災害多発国であり、2018年には6月の西日本豪雨や9月の北海道胆振東部地震、台風21号等によって、航空サービスの供給力低下などの観光需要や旅行者の安全に影響をもたらす災害が発生した。これからも引き続き自然災害の懸念がある中で、今後、地域における災害への観光客対応が極めて重要となる。本研究では、全国の地域における災害時の観光客対応の現状を把握し、今後の地域における観光客対応計画への示唆を得ることを目的とする。

2. 地域における災害時の観光客対応

全国の地域における災害時の観光客対応の現状を把握するため、2016年11月から2017年1月にかけて調査を実施した。調査対象は、観光庁の宿泊旅行統計調査の中で「主な市区町村」と掲載されており、主要な観光地と考えられる185市区町村とし、その中から2016年の熊本地震、鳥取中部地震で当時被害を受けていた地域を除く142地域とした。はじめに、対象地のホームページを閲覧し、地域防災計画などの名目で掲載されている項目から、観光客への対応についての記述の有無を確認した。次に、前記の観光客への対応有無には関わらず、ホームページ閲覧情報を基にしてメールで担当課への問合せを行い、取り組み内容の詳細を把握した。

調査の結果、142地域のうち、81地域から回答があった。さらに、回答がなかった地域についてもホームページを確認した結果、観光客への対応有と認められる地域は95となり、全体の67%に上ることが明らかになった。ただし、観光客への対応には程度に差が認められ、多くは観光客を帰宅困難者の一部として位置付け、「帰宅困難者として扱う」という一言が添えられているだけであった。

図-1は災害時の観光客への対応の取り組みを独自に整理したものである。主体として行政と観光事業者等、観光客に分け、発災前・発災時・発災後の時間軸に分けて整理した。図-1から、発災前の対応が中心であることが分かる。避難誘導標識の整備や地域のハザードマップの作成、旅行者への対応の計画等、初動マニュアルの整備が挙げられ、行政と観光事業者との連絡体制の構築も含まれる。地域の取り組みとして重要であり、かつ多様に展開されているのは発災前の準備段階であり、発災時・発災後はどの地域も共通して観光客に安全に帰宅してもらうことを目指している。

本調査および図-1の整理を踏まえ、地域における取り組みの要点を、事例とともに3つに整理した。1つ目は、避難所に安全に避難誘導できる備えがあるかという点であり、2つ目は地域の観光客数を事前に想定するという点であり、3つ目は観光客の意識啓発である。

	発災前	発災時	発災後
行政	避難誘導標識 旅行者対応計画 連絡体制整備 飲食料品の備蓄 避難訓練 意識改善	情報提供 避難誘導	帰宅支援
観光事業者			
観光客			

図-1 災害時の観光客対応

キーワード 災害対応, 観光客, インバウンド観光, 地域
連絡先 〒112-8606 東京都文京区白山5-28-20 東洋大学国際観光学部 TEL 03-3945-7224

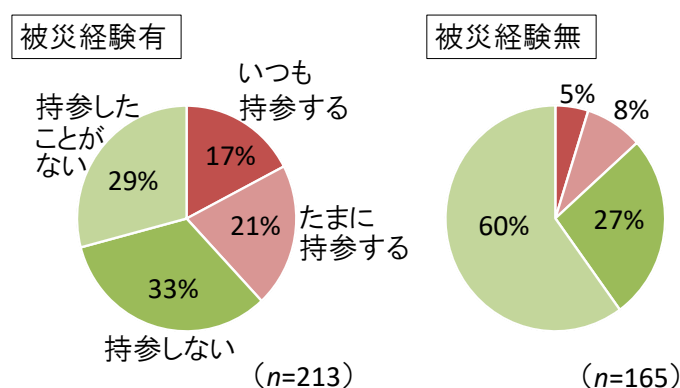


図-2 被災経験の有無と旅行先での災害への備え

1 つ目に関して、高山市では、「災害時等の旅行者対応計画」及び「旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」を作成し、観光事業者に配布、周知している。また、高山は外国人旅行者の来訪が非常に多い自治体で、英語対応も充実していることが特徴である。

2 つ目に関して、富士河口湖町の事例を取り上げる。富士五湖地域は、火山噴火や地震など様々な災害が想定されており、災害種別に観光客への対応の検討を始めている。検討のために重要なのが、いつ、どこに、どれくらいの観光客がいるのか把握することである。そのため、富士河口湖町では、町独自の観光統計を整備するとともに、それを活用している。具体的には、月別・エリア別の観光客数を推計するために、施設入込調査データを活用している。エリア各月ごとの施設入込客数を参考に、富士河口湖町では避難や備蓄品の確保などの計画を立てている。

3. 観光客の旅行先での災害対応意識

前章の検討の3つ目に合わせ、観光客は普段旅行する際に、災害に対してどのような意識でどのような備えをしているのか疑問である。そこで、ウェブ調査を行うことで人々の意識と行動を把握した。調査では、これまでスケジュールを大幅に変更せざるを得なくなったような災害に遭遇したことがあるかという質問をし、災害経験の有無にてサンプリングした。調査の結果、災害経験の有無で分けた場合、経験有と回答した人は11%であった。その上でいくつか質問したが、「旅行先で災害に遭遇することを想定して携帯ラジオであったり懐中電灯などの防災グッズを持参するか」という設問に対して、被災経験有では、いつも持参する、たまたま持参するという人を合わせて40%弱であった。一方、経験無のグループは、併せて13%で約3倍の開きがある(図-2)。被災経験による観光旅行での災害への備えに違いは認められるものの、そもそも被災経験のある人が少ないこと、経験のない人は災害時への備えの意識が低いことより、観光客は、災害への備えがないという前提で計画すべきだということがわかる。

以上を踏まえ、3つ目に関して、都城と霧島では観光客への意識啓発を計画の中に明示している点が興味深い。山岳観光地であることが一つの特徴であり、火山災害では山単位で避難行動計画などを策定している。また、防災知識の啓発等があり、霧島周辺の観光施設ではトレッキングマップを配布して、観光客に災害が身近な存在であるということ、いざという時に備えるための意識啓発を謳っている。このように災害防災は観光客の意識啓発とともに計画をたてることが重要と考えられる。

4. 結論

本調査の結果を踏まえると、7割ほどの地域は観光客への対応に何らかの意識があると考えられるが、それは帰宅困難者の一部という扱いが多く、観光客特有の課題と備えについて検討することが今後の課題である。他の事例を参照すると、観光のデータから地域の観光客数を想定した上で地域の初動マニュアルや対応計画等を立てることが有効である。加えて、観光客自身の備えが必要であり、観光客の意識啓発に向けた情報発信等の工夫が求められると考えられる。