

外国人観光客に対する災害対応の実態 ならびに災害時対策についての課題

金沢大学 学生会員 坪田葵

1. 研究の背景

政府は、新たな国づくりに向けて2020年には、訪日外国人旅行者数を4000万人にするという目標を掲げ、7年で旅行者数は5倍に増えている。¹⁾

一方で、2018年6月には大阪府北部地震が発生し、関西を訪れていた外国人観光客にも動揺が広がった。JR大阪駅構内では、数十人の外国人が情報を求めて駅の案内窓口に殺到した。駅のアナウンスも日本語が中心であるため、電車の運行状況や街の状況がわからず混乱してしまうという問題が発生した。²⁾

そこで、本研究ではオリンピックの開催を控え、外国人旅行者数の増加が見込まれている中で、災害時にどのような問題が生じるのか、また、どのような対策ができるのかを検討する。

2. 既往研究の整理と本研究の位置づけ

既往研究では、外国人居住者を対象とした研究や、局所的な外国人支援体制に関する調査が多く、外国人観光客を対象とした研究や、全国各地の外国人支援体制状況を比べた研究はなされていない。このことより、本研究では、全国各地における災害時外国人支援についての調査研究（比較）を行う。

3. 研究の目的と実施フロー

図1のとおり、本研究を進めていく。アンケート調査は外国人観光客が多く訪れると考えられる世界遺産がある地域を対象とし、より多くの回答を得られるようにするために自治体に配布した。対策が不十分であると考えられる地域に、効果的な対策方法を提案することにより、日本全国の外国人観光客への災害対策のレベルを底上げするために、本研究では災害対策における現状の把握と、効果的な対策の提案や条件の提示を目的とする。

4. アンケート調査の概要

アンケートの配布先は、日本全国の世界遺産がある都道府県と市町村である。配布回収方法は郵送調査、郵送回収とした。配布は2019年6月25日に行い、返答が無かった自治体には2019年11月7日にもう一度同じ内容のアンケートを再配布した。アンケートの配布数は表-1のとおり、県には33部、市町村には109部、計142部配布した。回答

①現状を把握するためにアンケート調査を行う

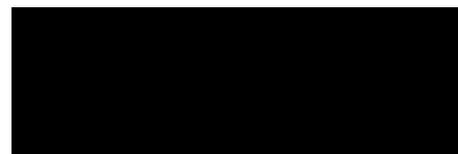
②各自治体の災害対策の傾向を分析する

③ヒアリング調査により対策が進んでいる地域の特徴や、背景を知る

④対策が不十分な地域に対策方法を提案する

図-1 実施フロー

表-1 アンケートの配布・回収状



(A) 想定している災害（地震、津波、台風など）

(B) 平時における防災情報の提供に関して
・防災情報の提供方法とその言語の種類

(C) 災害時における外国人観光客対応に関して
・災害情報伝達体制について
・通訳ボランティアについて 等

(D) 避難所での外国人観光客対応に関して
・外国人観光客用の避難所や、備蓄品などの有無

(E) 災害後、帰国支援に関して
・帰国のための他の機関との協定の有無

図-2 アンケート調査の内容

数は県が29部、市町村が81部、計110部であった。回答率は県が87.9%、市町村が74.3%、計77.5%であった。アンケート調査では観光庁が発行している「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」を参考にし、図-2のように作成した。³⁾

5. アンケートの分析

アンケートの回答をもとに分析を行った。

(1) 基礎集計

平常時に観光目的で利用されるFree Wi-Fiの整備をできている自治体は60%を超えていた。一方で、「Free Wi-Fiの構築ができていますか」という質問以外で、どの質問でも50%以上の自治体が整備できているといった質問はなかった。このことから、近年の外国人観光客数の増加に反して、外国人に対する災害対策を進められている自治体は少なく、重要な課題であるといえる。

(2) 対応可能な言語と訪日外国人の公用語の比較

アンケートの結果から都道府県と市町村がどのような言語で情報伝達体制を整えているかを集計し、2018年度公用語ごとと訪日外国人観光客数と比較して自治体が外国人の需要に対して対応できているかを調べた。図-3や図-4から、都道府県単位においても市町村単位においても、訪日外国人観光客の中で最も多い英語、中国語、韓国語への対応はおおよそ整っているということがわかる。市町村では特に英語での伝達に力を入れているが、実際には中国語や韓国語の方に需要があるため、この2つの言語にも対応できるようにしておく必要がある。また、上位3つの言語以外の言語を話す外国人も、合計すると英語を話す人数を超えるため、このような言語を使う人たちへの対策が必要である。

(3) クロス集計(人口)

返答があった都道府県の人口を三つに分け、多い順に人口多、人口並、人口少と名前を付けて各質問の回答とクロス集計を行った。また、市町村においては、総務省が定める地方公共団体の区分に基づき、指定都市、中都市、市(5万人以上)、市(5万人以下)、町、村の6つに分類した。都道府県においては人口規模の大きい方が外国人の災害対応も進んでいると予想したが、図-5より、必ずしもその関係にはないと分かった。一方で市町村では人口が多いほど対応は進んでおり、税収に依存しているということが分かる。

6. ヒアリング調査

アンケートの回答があった中で、外国人観光客が特に多い京都府と外国人観光客が平均的である広島県、広島市を調査対象とし、ヒアリング調査を行った。また、外国人観光客への災害対応のきっかけや、背景、経緯などの具体的な内容を調査し、まだ災害対応を進められていない地域への提案の参考とすることを目的としている。

(1) 京都府

京都府では台風21号や東日本大震災を受け、『災害対応の総合的な検証会議』台風に合わせて観光連盟のHPを多言語に改修や、関西広域連合では関西広域連携協議会を設立し、『帰宅困難者対策ガイドライン』をとりまとめた。

(2) 広島県

外国人観光客の増加と西日本豪雨での課題を受け、防災情報メールを10言語で構築した。また、ホテルのチェックアウト時に防災情報の発信を行っている。

(3) 広島市

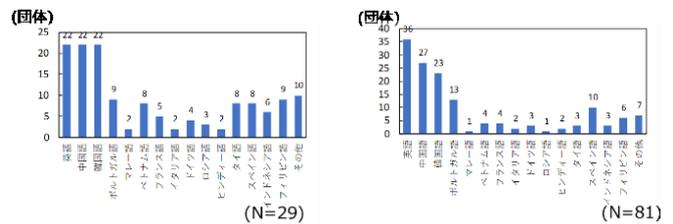
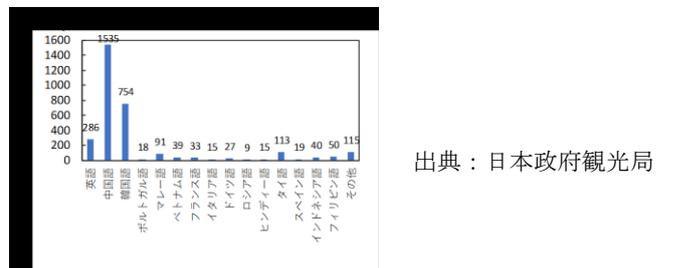


図-3 自治体が対応可能な言語 (左: 県 右: 市町村)



出典: 日本政府観光局

図-4 公用語ごと訪日外国人観光客数

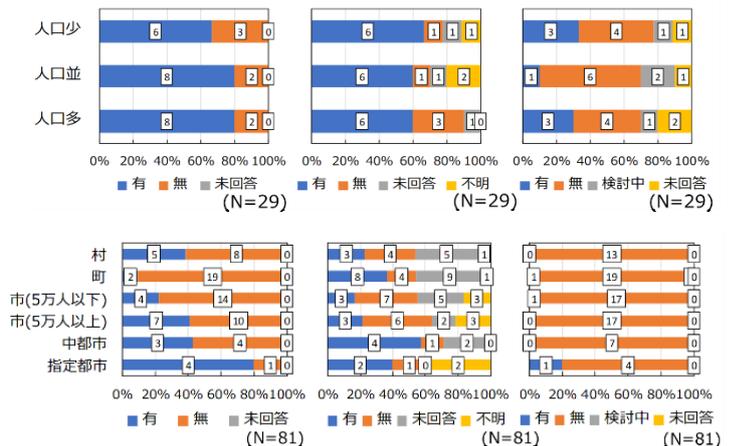


図-5 人口(上: 都道府県 下: 市町村)と各質問でのクロス集計結果 (左: HP 真ん中: 通訳ボランティア 右: 移動支援)

西日本豪雨での課題を受け、HPやポータルを多言語化し、外出中でも避難所がどこにあるかわかる避難所誘導アプリを多言語で開発している。

7. まとめ

アンケート調査やヒアリング調査を受け、より低コストで効果的な災害対策の方法の検討を行っていききたい。

参考文献

- 1) 国土交通省観光庁「明日の日本を支える観光ビジョン」<http://www.mlit.go.jp/common/001126601.pdf> アクセス日 2019年9月23日
- 2) 日本経済新聞: 訪日外国人ら「情報足りない」慣れぬ自信に動揺 <https://www.nikkei.com/article/DGXMZ031900940Y8A610C1AC8000/> アクセス日 2019年9月23日
- 3) 国土交通省観光庁「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」 <http://www.mlit.go.jp/common/001058528.pdf> アクセス日 2019年12月24日