

# 災害時における訪日外国人観光客への 情報提供に関する考察

## A Study on the Dissemination Way of Disaster Information to Foreign Tourists to Japan

佐藤久美\*

Kumi SATO

南宮智娜\*\*

Zhina NANGONG

岡本耕平\*\*

Kohei OKAMOTO

### 1. はじめに

訪日外国人旅行者が急増する中で、災害時における外国人旅行者への情報提供が課題になっている。日本は先進国の中で最も自然災害の危険にさらされてきた国であり、そのため高度な災害文化を築き上げてきた。しかし、訪日外国人旅行者はさまざまな地域からの旅行者で構成され、災害の経験や知識についてばらつきがある。これまで日本人を対象に作成されてきた災害・防災情報が、外国人旅行者には適切に理解されない恐れがある。

本研究は、日本を訪れる外国人旅行者に日本の自然災害に関してどのような情報が提供されているかについてガイドブックなどをもとに概観した上で、2016年の熊本地震と2018年の北海道胆振東部地震の発災時における外国人旅行者の行動と行政機関等の対応をもとに、訪日外国人旅行者に適切な災害・防災情報を提供するための課題を検討し、今後の対策について考察する。

### 2. 日本の自然災害についての外国人観光客の認識

#### 1) 災害文化

災害文化とは、アメリカの社会学者 Moore によって1960年代に提唱された、コミュニティ規模での災害対応を説明する概念であり、「過去に何度か災害に見舞われたコミュニティが、それ独自の災害対抗手段をつくりだすことを意味している。それは文化と名づけられるとおり、災害前後になすべき行動を決めた規範や災害の兆候を見分ける知識あるいは災害軽減のためのテクノロジーを意味する」(池田・宮田1982)。ここでコミュニティを国レベルのスケールで考えたとき、日本は先進国の中で最も自然災害が頻発する国と言ってよく<sup>1)</sup>、自然災害と向き合ってきた長い歴史の中で、地震、津波、洪水、土砂災害、火山災害といった多様な災害に関する災害文化がはぐくまれてきた。しかし、どこの国にも同様の災害文化が形成されているわけではない。日本でも、例えば竜巻に関しては、アメリカ中西部ほどには竜巻に関する災害文化は育っていない。

観光庁の統計によれば、2018年の訪日外

\* 金城学院大学国際情報学部

\*\* 名古屋大学大学院環境学研究科

客数の上位は、1位：韓国，2位：中国，3位：台湾，4位：香港となっており，上位の2か国で訪日外国人観光客の全体の半分（51%），4位までで約4分の3（73%）を占める。これらの国・地域はすべて東アジアに位置するが，自然災害の状況は日本とは異なっている。World Bank and Columbia University（2005）に掲載された地図で，人的・経済的損失のリスクが高い東アジアの地域を個別の自然災害について概観すると，次のようになる。

サイクロン（台風）…日本，朝鮮半島，中国華南，台湾  
干ばつ…中国華北  
洪水…中国華中，朝鮮半島，台湾  
地震…日本，中国西南部，台湾  
火山災害…日本  
土砂災害…日本，台湾

これらの自然災害のうち地震に関し，日本では日本列島全域で地震の発生頻度が高いが，中国では大地震の発生は内陸部に偏っており，北京や上海などの沿岸部は地震多発地域から外れている。韓国では近年，地震への関心が高まってはいるが（照井・前空，2018），日本に比べて地震の発生頻度は低く，近代以降これまでのところ死者の出るような地震災害は見られない。したがって，訪日外国人の上位を占める韓国と中国からの訪日客の多くは，大きな地震を体験したことのない人々である。

## 2) 訪日旅行者への注意喚起

観光庁の2018年消費動向調査によれば，観光・レジャー目的で訪日した中国人の45.4%，韓国人の15.9%は旅行会社が企画したパッケージツアーを利用した。パッケージツアーの場合は，ツアーの事前説明会や，ツアー中にコンダクターを通じて，旅行会社が旅行者に注意事項を伝えるが，日本旅行の場

合はその中に日本の自然災害についての注意があるのが一般的である。

例えば，中国の大手旅行会社である中国国旅<sup>2)</sup>が旅行者に配付する「日本へのグループ旅行情報（注意深くお読みください）」という表題のパンフレットの中には「自然災害から自分を守るための知識」という項目があり，次のように記載されている。

「地震が起きた際に，テレビを見て地震に関する情報を確認することをお勧めします。もし地震による揺れが激しい場合は，頭を守りながら直ちにベッドの下，机の下，浴室に入りなさい。絶対エレベーターを使い脱出しないようにしてください。屋外にいる場合は，負傷しないよう建物，樹，広告掲示板，渡橋，街燈，電線などを避けてください。」

また，韓国の大手旅行社であるモードツアー<sup>3)</sup>が旅行者に配付する「安全マニュアル」には，次のように記載されている。

「建物の中にいる時に地震が起きた場合，机の下など頭を守れる場所に入り身体を守ってから出口を確保してください。テレビやスマートフォンを利用して状況を把握してください。地震が止まったら出口から速やかに避難してください。建物の外に移動する際は階段を利用して降りてください（エレベーターは使用禁止です）。屋外ではカバンや手で頭を守り，周りの建物と距離をおいて注意しながら広い場所に避難してください。」

以上はパッケージツアーの場合であるが，近年では，個人旅行者も増えており，個人旅行の場合は，インターネットやガイドブックによって日本の自然災害についての知識を得ることになる。ガイドブックの中には，日本の自然災害やそれへの対策についてかなり詳しく記載されているものもある。資料1～5は，

その例である。資料1～3は、中国で出版されている旅行ガイドブック、資料4, 5は、韓国で出版されている旅行ガイドブックの中の記述である。資料3は、The Rough Guide to Japanというイギリスで出版されているガイドブックの中国語訳版である。

---

〈資料1〉 暢遊世界編集部編, 2014『暢遊日本, この本で十分』北京: 化学工業出版社。(暢遊世界編集部, 2014『暢遊日本, 看这本就够了』北京: 化学工业出版社。)

\*地震が発生した場合はどうすべき

日本は地震多発の国であるため、平均毎月2～3回の地震が発生する。そのため日本は地震に慣れている。地震が発生した場合は、慌てず、地震の状況に注目し、合理的に対応しよう。日本に滞在する場合は、地震が発生した場合迅速に避難できるように、宿泊先の最寄りの避難通路を先に確認してほしい。大きな地震の場合は、各地に指定の避難場所が設置されるので、そこに避難すると危機を乗り越えられる。(p.42)

\*火災が発生した場合はどうすべき

日本の住宅は木製材料が使われているのが多く、火災の発生率が比較的高い。日本では、公共の場所でも個人の自宅でも、消火器が置いてあるので、火事が大きい場合は、自分で消火器を使って消火し、その後は119番に通報し、火事の状況、住所、電話番号と姓名を伝え、消防隊を呼んでください。(p.43)

---

〈資料2〉 地下鉄で日本を遊ぶ編集部編, 2014『地下鉄で日本を遊ぶ』化学工業出版社。(搭地铁玩日本編集部, 2014『搭地铁玩日本』化学工业出版社。)

\*地震と自然災害

日本は地震多発の国であるが、そのほとんどが震度の小さい地震のため、危険性が低く、建築の耐震は良好である。もし地震が発生した場合は、家具や他のものの下敷きにならないように注意し、窓から離れ、固い机や戸口\*の下に避難してください。また、もし地震が発生した時に外出していた場合は、落下物や広告掲示板によって負傷しないように最寄りのオープンスペースに移動してください。日本では8月と9月は台風が多い時期なので、その時は室内にいれば安全。もし津波が発生した場合は、津波警報に従い、高地に避難してください。緊急事態が発生した場合は、直ちに大使館や領事館に連絡を取りなさい。

---

〈資料3〉 イギリスROUGH GUIDES社, 姜伊鈴子訳, 2015『The Rough Guide to Japan』中国旅遊出版社。(英国ROUGH GUIDES公司, 姜伊鈴子译, 2015『The Rough Guide to Japan』中国旅遊出版社。)

\*地震

日本に世界の活火山の十分の一が集まっており、地球上の大地震(マグニチュード7以上)の十回のうち一回はこの地域で発生している。国のどこかで毎日少なくとも1回の地震が起こっている。幸いにそのうちほとんどは感じられないほどの震度が低い地震である。2011年3月、日本の東海岸で世界的な大地震、観測史上5番目に大きな地震が発生した。地震に伴い津波も発生し、16,000人が亡くなった。また、地震と津波の影響で福島原子力発電所では放射性物質が放出し、これによりこれから10年間影響が続く。1980年代以降に建てられた建物はほとんど最強の地震にも耐えられることに注目すべき。東京には世界最先端のセンサーがある。建築家は信じがたい技術を用いて、地震後も高層ビルが倒れないように設計した。

地震の予測不可能性はよく知られているので、念のため下記の地震安全プログラムを覚えておこう。地震後は余震が長引く可能性があり、すでに揺れた建物がさらに脆弱になる。死亡者の多くは建物倒壊より火災の発生や交通事故で亡くなったと言われている。(p.58～59)

\*地震安全プログラム

不幸にも大きな音が聞こえたら\*\*, 次の安全手順に従ってください。

- ・すべての家電および火元を消してください。
- ・あなたのいる部屋から出られるようドアを開けること。閉じ込められやすい。
- ・窓ガラスが地震により壊れるので窓から離れなさい。また、できればカーテンを閉じなさい。
- ・急に外に出るのは危険（多くの人が落下物のため負傷した）、一階の戸口\*や机などの固いものの下にるように。
- ・もし地震が発生した時に外出している場合は、最寄りの公園や他のオープンスペースに移動してください。
- ・もし地震が夜間に発生した場合は、身近に光源を確保するようにしてください（すべてのホテル、旅館などは部屋に懐中電灯を提供している）。
- ・揺れが収まった後は、身分証明書および貴重品を持ち、オープンスペースに移動してください。落下物によって負傷しないよう座布団や枕を使い頭部を守るのもよい方法です。
- ・最後に、指定の地域救急センターおよび大使館と連絡を取ってください。

---

〈資料4〉 バクヨンジュン・チョンボラ・パンビヨン著、2017『Just海外旅行ガイドブック3 九州』（株）シゴンサ（박용준·정보라·방명구 지음, 2017『Just 해외여행 가이드북3 권』(주) 시공사)

地震が発生した場合は、落下物による負傷を避けるよう机の下に避難してください。規模が大きい地震の場合は、ドアが開かなくなり避難ができない可能性があるため、ドアや窓を開けて避難口を確保してください。また、壁やフェンスが倒壊する可能性もあるので慌てて外に出るのは危険です。エレベーターの代わりに階段を利用することも忘れないようにしてください。

---

〈資料5〉 チョン・ミョンユン、キム・ヨンナン著、2015『friends フレンズシリーズ09 フレンズ沖縄』（株）中央日報プラス。（전명윤·김영남 지음, 2015『friends 프렌즈 시리즈09 프렌즈 오키나와』(주) 중앙일보 플러스.)

「台風により飛行機が欠航になりました」というのは沖縄ではよくある状況である。台風による欠航は、飛行機が発するまえに決まることが多いので、沖縄に台風が来る情報が入ると直ちに航空会社に電話して心の準備をしておくといい。航空会社は欠航の決定をできるだけ遅らせる傾向があるので、旅行者は右往左往して待機しなければならない。参考として、台風、暴雨、強風など天災の場合は、飛行機、ホテルなどを手数料なしにキャンセルすることが可能である。

---

これらの資料を見ると、中国と韓国で出版されているガイドブックには、日本の自然災害、特に地震についての確でかなり詳しい情報が記されている。これらを旅行時に読んでいけば、出身国で全く地震の体験がなくても、地震発生時にパニックに陥るのをある程度防げるであろう。特に、日本のホテル等の建物は地震を想定して諸外国に比べて堅固につくられているので、地震発生時は、あわてて屋外に出ることなく、出口を確保しつつも屋内にとどまったほうがよいという情報が提供されていることは重要である。ただし、資料2

と資料3に出てくる、地震時には「戸口の下に避難せよ」（下線部\*）という表現は、日本人には理解しがたい。これは、資料2と資料3がともに、資料3のもとになった McLaren,S. and Zatko,M. (2014, p66) の「get under something solid, such as a ground-floor doorway, or a desk」という表現の影響を受けたためと考えられる。McLaren,S. and Zatko,M. (2014) の表現は、日本で言われるところの、「出口を確保」と「机の下に避難」をきちんと理解せずに組み合わせる表現してしまったためであろう。また、資料3の下線部\*\*の部分は、「如

果你不幸听到巨大的隆隆声」の和訳であるが、McLaren, S. and Zatko, M. (2014, p66) では「If you do have the misfortune to experience more than a minor rumble」となっているので、中国語への翻訳が適切とは言えず「如果不幸地觉察到异常（もし不幸にも異常を感じたら）」とでも訳されるべきであったらう。

### 3. 災害時における訪日外国人観光客の動きと行政側の対応

本節では、近年日本で起こった2つの地震災害を取り上げ、災害時の外国人観光客の状況と行政への対応について検討する。取り上げるのは、2016年の熊本地震と2018年の北海道胆振東部地震（以下、北海道地震）である。熊本地震については、2017年2月6日から7日にかけて、熊本市国際交流振興事業団および熊本県観光課で、北海道地震については、2019年8月27日から28日にかけて北海道運輸局観光部、株式会社JTB北海道事業部、札幌国際プラザで聞き取り調査を行った。

#### 1) 熊本地震での外国人観光客の状況

2016年4月14日21時26分に熊本県熊本地方にマグニチュード6.5、最大震度7の地震が派生し、その後、震度6以上の地震が4月16日9時48分までに6回観測された。

2016年3月末当時、熊本市には4,497人（人口比率は0.62%）の外国人住民が居住しており、その国籍は、多い順に中国、韓国、フィリピン、ベトナム、米国、ネパールであった（熊本市人口統計2016年3月31日）。一方、熊本県内の外国人宿泊客数は、発災前の2016年3月に累計約8万人であり、2015年全体の統計から推計して、熊本県を訪れた外国人観光客の62%が阿蘇地域、17%が熊本市内に滞在していたと推測できる。国籍別では韓

国42%、台湾23%、中国11%の順である。

地震発生の3時間半後の4月15日午前1時に国際交流会館では、外国人避難対応施設を開設した。同日の22時に閉館するまで同施設への避難者は韓国人3名、日本人1名であった。ところが、4月16日午前1時25分にはマグニチュード7.3の本震が発生したため、午前4時に外国人避難対応施設を再び開設したところ、在住外国人以上に、韓国、中国、タイ、アメリカ、フランス等海外からの団体旅行や個人旅行の外国人が殺到し、外国人避難者数は一時的に100人を超える数となった<sup>4)</sup>。会館スタッフは、本来想定していた在住外国人避難者への支援活動に加え、一時的に滞在している外国人観光客への対応をすることになった。また、多くのテレビ局や新聞社からの取材依頼の電話、CNN、BBC等の海外メディアからの電話取材も殺到した上に、大使館や領事館からの自国民の安否確認の問い合わせ等への対応に追われ、熊本市内の各避難所へ避難している外国人の安否確認や情報提供のための巡回は当初は一切できなかった。4月20日に設立した災害多言語支援センターが本格稼働できる体制になったのは4月23日からであった。

ホテルに滞在していた多くの外国人旅行者は、ホテルの従業員に近隣の避難所に行くように案内された人々が多かったが、小学校などに開設されている避難所では言葉が通じないため、熊本市国際交流会館に避難を求めてきたのである。彼らが求めていたのは熊本を脱出するための多言語での交通情報であった。一方で、熊本に住居や仕事を持っている在住外国人からは、「地震は今後どうなるのか」「家が壊れたがどうすれば良いか」という旅行者とは異なった問い合わせが多かった。

## 2) 熊本地震から浮かび上がった課題

4月14日の地震発生直後、避難所や給水所などについての災害情報は、FMなどのラジオ放送も含めて日本語でしか発信されず、多言語情報が提供されるようになったのは熊本市国際交流会館ホームページによるもので、4月23日以降であった。多言語の防災情報が、最も必要な地震発生直後から一週間以上なかったことになる。提供された言語も、英語、中国語、韓国語であり、熊本県内の国籍別に在住外国人の多いベトナム語やフィリピン語、インドネシア語、タイ語、ネパール語などによる多言語情報は、発信されなかった。

また、ホテルの建物そのものは損傷がないのにも関わらず、ホテルを出されて日本語しか通用しない避難所に誘導されたことは、観光客にとっては納得できなかったようだ。ホテルがそうした誘導を行ったのは、建物に大きな損傷がなくても水が出なくなった場合、宿泊客を受け入れるわけにはいかない、というホテル内部の申し送りがあったためである。日本語の分からない観光客をホテル外の避難所に誘導する場合、どのような誘導を行うべきか、行政側とホテル側との災害時における共通のマニュアルが必要である。

国際交流会館は本来、在住外国人のための情報提供などを中心として準備を進めていたが、地震発生時には在住外国人が求めている情報とは異なる情報提供をする必要に迫られた。とにかく熊本から出たいと言う要求に交通機関の運行情報などを収集して翻訳したり、タクシー会社に連絡したりするというところを行った。また、土地勘のない外国人訪問者にとっては、次の目的地となっていた阿蘇は熊本とは全く違う場所にあると思いでいて、阿蘇に行こうとしていた人もいた。案内板や道路上の標識なども理解が難しかったようであった。誰にも理解可能なピクトグラム等の

準備も必要である。さらに、外国人は情報収集をインターネットに頼っているため、Wi-Fiが繋がらなくなった時は孤立状態に陥るという状況を想定しておく必要がある。

## 3) 北海道地震での外国人観光客の状況

2018年9月6日午前3時8分にマグニチュード6.7の北海道胆振地方東部を震源地とする最大震度7の地震が発生した。札幌市観光・MICE推進部によると、地震発生当時、札幌市内には観光客23,000人以上、うち外国人観光客は5,000人（韓国人が25%、中国人が25%、台湾人が25%）であったと推定されている。札幌市では急きょ観光客向け避難所6カ所を設置し、初日夜の利用者は約1,700人であった。

地震発生直後から電気と水道のライフラインが止まり、交差点では信号も点かなくなった。電気は北海道全域の295万戸が停電し（10月4日に停電解消）、水道は44市町村、最大68,249戸で断水（10月9日までに断水解消）となった。

特に「ブラックアウト」と呼ばれる停電による影響は大きかった。情報源として頼っているスマホは電池がきれても充電する場所が見つからず、観光客は何が起きたかどう行動すれば良いのかなどの情報を得ることができなかった。特に外国人は情報があっても日本語による情報のみで、理解できなかった人々が多かった。

札幌市内のホテルに滞在していた外国人観光客は、スマホの灯りで足元を照らし、真っ暗な階段を降りて荷物を持ってロビーに集まってきたが、中にはしゃがみこんで泣いている人もいた。ホテル側は交通情報等についても、最新の情報を提供できなかったり、停電により、システムが使えず顧客管理ができなくなったりした。安全の確保とサービスの

提供ができず延泊等の対応を断るホテルがあった一方、延泊、ロビー開放、食事の提供をしたホテルもあった。

外国人旅行者は、ホテル従業員等に案内された避難所に行った人もいたが、言葉、マナーが分からず引き返したり、閉鎖された空港からバスで送り出された観光客を受け入れた避難所では、既に収容人数が限界に達して入れなかったりした人もいた。非常用電源が切れ既に閉鎖されていた避難所もあった。「〇〇の避難所は空いているらしい」という不確かな情報が「空いている」という情報に変化したりしていたことも混乱のもととなった。受け入れ可能な避難所についてのタイムリーな情報がないままに観光客は混乱の中で右往左往していたのである。その結果、一部のホテルが避難所として解放して観光客らを受け入れたものの、宿泊先が見つからず大通公園で野宿をしたり、地下歩道で地ベタに横たわり、あるいは路上で段ボールを敷き過ごしたりした観光客も多くいた。

#### 4) 北海道地震での課題と対策

札幌国際プラザ(コンベンションビューロー)は、札幌市との協定に基づき、災害時に、災害多言語支援センターとして、外国人に対する情報発信などの役割を担うことになっており、発生当日の午前四時半にはセンターを開設してポケットWi-Fiや非常用蓄電池などを利用して、Facebookで英語による情報発信を行い、午後1時20分に、北海道多言語相談窓口を開設した。午後2時には札幌市国際部が市暫定ホームページによる災害対策本部情報などを多言語で配信を開始した。9月7日、8日、9日には避難所の巡回を行った。日本語、英語、中国語、韓国語で対応を行った(ロシア語、ドイツ語、フランス語対応の職員がいたが、対応実績なし)。

観光客を含めた帰宅困難者対応の計画はあったものの、外国人観光客に特化した支援体制が整っていなかったために、観光客が必要とする情報である、空港の再開状況や交通アクセス、避難所(宿泊)情報と誘導、言語対応(中国語、韓国語、タイ語)などが不十分であった。その結果、外国人観光客は災害(情報)弱者となってしまった。特に、韓国など地震等の自然災害が少ない国からの観光客は驚いてパニック状態になった人もいた。一方で、在住外国人の間での混乱などは認められなかった。理由として考えられるのは、在住外国人は地域のコミュニティの中でのこれまでの取り組みなどが成果を生み出していると考えられる。

各国の領事館では、自国からの観光客の問い合わせに答えるべく、様々なサイトを検索したが日本語表記しかなかったために、領事館員自身も理解できないということがあった。さらに、避難所の情報はあっても、その避難所が開いているかどうか、外国人観光客は受け入れられる体制になっているかなどの確認作業が必要であった。

外国人観光客の団体での受け入れに関しては、通常は、飛行機の欠便や遅れなどが出た折には、行程管理を担う添乗員が空港で以降の行程を決定し、その結果を会社に連絡することになっているが、今回は停電によってスマホの電池が切れたことによって会社との連絡が取れなくなり、すべて現場の判断で動くことになった。

「北海道東部地震による『ブラックアウト』から見えたこと」(札幌国際コンベンションビューロー、MICE Japan 2018, 11月号)に外国人観光客への対応についての次の記述がある。「今回の地震は、発生時刻が未明であったことから、観光客はほぼ宿泊施設において行動開始前であったこと、市内中心部の建物等

の損壊がなかったこと、季節が冬でなかったこと等が救いであった」。

今回、筆者らの聞き取り調査に応じてくださった人たちも異口同音に9月で幸いだったと言っていた。北海道運輸局では、災害時の外国人観光客への対応や、どのような受入体制を構築すべきかが課題となっている、として、2019年3月に「大規模地震等に備えた外国人観光客への情報集約・提供方法に関するガイドライン」の策定を行なっている。

#### 4. 災害時の訪日外国人観光客への情報提供のあり方

1995年に発生した阪神淡路大震災以降、日本に在住する外国籍住民に対して災害・防災情報が多言語で提供されるようになった。筆者等も災害情報を多言語（英語、中国語、ハングル、ポルトガル語、スペイン語）に正確かつ迅速に翻訳するためのテンプレート翻訳システムを開発し、2007年に愛知県国際交流協会のホームページで公開した（Sato et al, 2009）。また、阪神淡路大震災を契機として、弘前大学の佐藤和之教授によって「やさしい日本語」も開発された。

これらの情報ツールは、ある程度の期間日本に滞在している在住外国人への災害情報の提供を想定したものであり、旅行者としてご

く短期間しか日本に滞在しない外国人への情報提供手段として利用するには、2つの大きな問題がある。第1に、どのような言語を用いるかという問題である。在住外国人に対する情報提供に関しては、多言語と「やさしい日本語」のどちらがよいかという議論がなされてきた（Carroll, 2012）。多言語と言っても日本在住外国人の全ての母語をカバーできないので、「やさしい日本語」で提供すべきだという議論である。しかし、訪日外国人旅行者への情報提供では事情が異なる。一般に外国人旅行者は日本語を全く解さないで、「やさしい日本語」は役に立たない。旅行者は、異国で初めて経験する災害に大きな衝撃を受ける可能性が高いが、母語による情報提供は、安心感をもたらす効用がある。したがって、外国人旅行者向けの情報は多言語でなければならない。ただ、言語数を増やすと、多様な母語使用者の個々にいかに適切な情報を提供するかが問題となる。

第2はまさしく災害文化の問題である。これまでの在住外国人向けの情報は、基本的には、日本人向けの日本語の情報をそのまま外国語に翻訳したものであった。比較的長期滞在する在住外国人に日本での情報の表現方法に慣れてもらうために、これはそれなりの合理性がある。しかし、外国人旅行者にとっては、日本人向けの情報を単純に直訳しただけ

表1 訪日外国人旅行者が、地震遭遇時に避難や旅行行程などで役立った情報（複数回答可）

地震	発災日時	避難や旅行行程などで役立った情報（上位3つ）
北海道胆振東部地震	2018年 9月6日03:07	宿泊先の従業員（30.3%）、ツアーコンダクター（25.4%）、日本にいる外国人のSNSの書き込み（23.8%） N（回答者数）= 185
大阪府北部地震	2018年 6月18日07:58	日本のテレビ・ラジオ（50.7%）、母国のWEBサイト（29.6%）、宿泊先の従業員（26.3%） N = 152
熊本地震	2016年 4月14日21:26 4月16日01:25	母国のWEBサイト（40.9%）、宿泊先の従業員（27.8%）、同行の日本語ができる人、日本のテレビ・ラジオ（どちらも20.9%） N = 115

サーベイリサーチセンター・ホームページ（<https://www.surece.co.jp/research/>）情報より筆者作成。

の災害情報では、意味が理解できない場合もあることが想定される。さらに災害時の異常な精神状況の中では、直訳による情報提供は誤解を生み、情報提供がかえって混乱を引き起こす源となる可能性すらある。

株式会社サーベイリサーチセンターが、日本で最近起こった3つの大きな地震に遭遇した訪日外国人旅行者に対して行った調査によれば、「避難や旅行行程などで役立つ情報」は表1のようにまとめられる。

表1では、実際に外国人旅行者が災害時に役立つと感じた情報源上位3つを挙げたが、行政が提供する「インフォメーションセンター」や「日本語の防災行政無線広報車消防車など」を選んだ旅行者の割合は低かった（北海道地震の場合、どちらも3.2%）。こうした状況を受けて、政府の観光戦略実行推進会議が2018年9月28日に発表した「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」では、JNTOコールセンターによる英語・中国語・韓国語で24時間対応ができる体制の確立やJNTOアプリとSafety tipsアプリの機能統合などの対策が打ち出された。Safety tipsは、観光庁が2014年から提供を開始した外国人旅行者向け災害時情報提供アプリであるが、上記のサーベイリサーチセンターの調査で、このアプリについて回答した旅行者はいずれの地震でもいなかったようだ。

表1で注目すべきは、いずれの地震においても、役だった情報源として「宿泊先の従業員」が上位に挙げられていることだ。3つの地震がいずれも昼間以外の時間帯に起こり、旅行者が宿泊先にいた可能性が高いことがその理由として考えられるが、フェイス・トゥ・フェイスでの情報提供が重要であることを示している。特に北海道地震の場合は、停電のため、テレビ・ラジオ、スマートフォン等電子機器での情報収集が困難であったので、「宿

泊先の従業員」が情報源としてより重要であった。

一方、サーベイリサーチセンターが北海道地震について行った同じ調査で、「地震発生時に滞在していた宿泊施設で、避難誘導があったか」という質問に対して、「避難誘導はなく自分で避難した」（48.5%）、「避難誘導があり理解できた」（25.8%）、「避難誘導はあったが日本語で理解ができなかった」（12.3%）という回答結果であり、情報提供に言語の壁があったことがわかる。この調査で半数が「避難誘導はなく自分で避難した」と回答した一因にも言語の問題があったのではないかと推測される。

災害が起こる時間帯によっては、外国人旅行者は宿泊施設以外の様々な場所に滞在している可能性があり、宿泊先の従業員やツアーコンダクターのほかに、観光施設や飲食店・土産物屋の従業員、鉄道の駅員やバスの運転手などの交通機関の従業員なども、訪日外国人旅行者にフェイス・トゥ・フェイスでの情報提供を行うことが期待される。

## 5. おわりに

日本が自然災害多発国であることは、ニュースなどを通じて世界中で知られるようになっていく。また、旅行者はガイドブックなどで、防災に関してある程度の情報を得ることができる。しかし、過去に現実の地震に遭遇した経験のない外国人旅行者にとっては、慣れない日本で発災時に大きな不安におそわれるであろう。発災時には死傷を防ぐことがまず第1であるが、外国人旅行者に対しては、発災後のケアについて日本人とは異なる対応が必要である。熊本地震や北海道地震では、外国人旅行者のほとんどが被災地からすぐに離れたいと願ひ、交通機関の情報を収集しよ

うとした。

自然災害の発生直後に訪日外国人旅行者に対して、言語の壁を越えて適切な情報を正しく迅速に提供するためにはどのようにすればよいのか。そのためには、1) 災害時に訪日外国人旅行者に対して提供されるべき情報を明確にし、2) これら情報を、訪日外国人旅行者と接する可能性が高い人々が、災害時に言語の壁を越えて容易に提供できる方法を考案しなければならない。3) 災害の多い地域から来た外国人と、災害を経験したことのない地域から来た外国人とでは災害時の反応も違うという、母国における自然状況、かつ社会文化的状況などを踏まえて、それぞれの災害について丁寧な説明も必要になってくる。

北海道では、こうした課題をふまえていくつかの試みが始まっている<sup>5)</sup>。北海道での聴き取り調査では、地震がもし冬季に起こったらいへんなことになったであろうという意見を多く聞いた。発災の季節や時間など様々な状況を想定し、こうした対策をより有効なものにしていくことが大切である。

また、言語の壁を越えるための情報の多言語化は重要であるが、多数の言語への翻訳は困難であるし、すでに述べたように日本語を直訳しても外国人には意味が通じない場合がある。ピクトグラムのような絵的な情報をうまく活用することが必要である。一方で、外国人観光客の中にはひょっとしたら視覚障害者が含まれるかもしれないというような想定も必要である。障害者や高齢者への気配りは、観光客を受け入れる側にとっての基本である。

観光客にとって、日本の地図は読み解くことが難しい。日本のほとんどの場所では、住居表示が町名や街区符号、住居番号で表示されており、なおかつそれらが道路を歩いてもわかりにくい。建物の名前を示す表示も多くは漢字だけで表示されている。避難所の地

図などを英語などに翻訳して渡すだけでは、外国人はたどり着けないことが多い。なんとか避難所らしい場所にたどり着いたとしても、その建物が自分が避難しても良い場所であるかが、日本語表記のみでは判断できないこともある。「避難所」であることをやさしい日本語を含めた多言語表記で張り紙をしておくことも必要である。外国人も受け入れていることを確認できるだけでなく、日本人自身も外国人も避難してくる場所だということを認識することができる。

結局、災害時における訪日外国人観光客への情報提供において根本的に必要なのは、その場所へ初めて来て土地勘などがまったくない人々にとって、情報提供が重要な「おもてなし」であるということである。適切な情報があれば、外国人は自立して行動ができ、混乱も最小限に抑えることができるのである。

さらには、災害に遭遇した同じ場所にいる人々がお互いに言葉の壁を越えて助け合うという「共助」の意識を日本人側もしっかりと共有していくことが重要であると考えられる。

## 注

- 1) United Nations University (2016) によれば、自然災害リスクにさらされている上位15か国の中で、日本は、バヌアツ、トンガ、フィリピンに次いで世界第4位に位置づけられている。
- 2) 中国国旅は、1954年創業の中国で最大手の旅行会社の一つである。中国全国に50あまり支社を持つ。2018年10月に上海支社を訪問し、資料を得た。
- 3) 1989年創業、世界7か所に海外子会社を持つ韓国の大手旅行会社。2017年11月にソウル本社を訪問し、資料を得た。
- 4) 4月17日から5月3日までの熊本市国際交流会館避難者数は17カ国に及び、ピークは4月17日の147名（日本人109名・外国人38名、外国人のピークは4月18日の40名）、延べ避難者数784名（日本人428名・外国人356名）であった

(熊本市国際交流振興事業団, 2016)。

- 5) 北海道観光振興機構の「外国人観光客災害時初動対応マニュアル」(<https://www.visit-hokkaido.jp/company/material/detail/13>), 国土交通省北海道運輸局観光部の「訪日外国人観光客のための災害情報ボード」(<https://www.tb.mlit.go.jp/hokkaido/bunyabetsu/kankou/saigaijiguide/guide/guide.pdf>)

## 文献

- 池田謙一・宮田加久子 (1982) : アメリカにおける社会科学的災害研究の動向. 東京大学新聞研究所編『災害と人間行動』東京大学出版会, pp.265-300.
- 熊本市国際交流振興事業団 (2016) : 『2016熊本地震外国人被災者支援活動報告書: 多文化共生社会のあり方 - 未来へ, つながりの大切さ -』18p. [http://www.kumamoto-if.or.jp/topics/topics\\_detail.asp?ID=8887&LC=j](http://www.kumamoto-if.or.jp/topics/topics_detail.asp?ID=8887&LC=j)
- 照井朱音・前杢英明 (2018) : 韓国の「地震災害対

策法」について. 活断層研究 49, pp.41-50.

- Carroll, T. (2012) : Multilingual or easy Japanese? Promoting citizenship via local government web sites. Gottlieb, N. ed. *Language and citizenship in Japan*. Routledge. pp.193-216.
- McLaren, S. and Zatzko, M. (2014) : *The Rough Guide to Japan*. Rough Guides,
- Sato, K., Okamoto, K. and Miyao, M. (2009) : Japan, moving towards becoming a multi-cultural society, and the way of disseminating multilingual disaster information to non-Japanese speakers. *Proceeding of the 2009 International Workshop on Intercultural Collaboration, ACM*, pp.51-60.
- United Nations University (2016) : *World Risk Report* [https://collections.unu.edu/eserv/UNU:5763/WorldRiskReport2016\\_small\\_meta.pdf](https://collections.unu.edu/eserv/UNU:5763/WorldRiskReport2016_small_meta.pdf)
- World Bank and Columbia University (2005) : Natural disaster hotspots - A global risk analysis 132p. <http://documents.worldbank.org/curated/en/621711468175150317/Natural-disaster-hotspots-A-global-risk-analysis>