OUKA
The University of Osaka
Institutional Knowledge Archive

Title	「災害大国日本」は外国人観光客をどう守るか
Author(s)	田中, 穂乃香
Citation	平成30年度学部学生による自主研究奨励事業研究成果報告書. 2019
Version Type	VoR
URL	https://hdl.handle.net/11094/71913
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

https://ir.library.osaka-u.ac.jp/

The University of Osaka

様式６

申請先学部　　文学部　採択番号　No.

平成３０年度学部学生による自主研究奨励事業研究成果報告書

ふりがな 氏　　名	たなかほのか 田中穂乃香	学部 学科	文学部人文学科	学年	１年
ふりがな 共　同 研究者氏名		学部 学科		学年	年
					年
					年

アドバイザー教員 氏名	渋谷勝己	所属	文学部
研究課題名	「災害大国日本」は外国人観光客をどう守るか		
研究成果の概要	研究目的、研究計画、研究方法、研究経過、研究成果等について記述すること。必要に応じて用紙を追加してもよい。（先行する研究を引用する場合は、「阪大生のためのアカデミックライティング入門」に従い、盗作剽窃にならないように引用部分を明示し文末に参考文献リストをつけること。）		

1. 研究目的と研究方法

本研究課題は、日本に滞在する外国人観光客が抱える危機管理の問題点を整理し、彼／彼女らに災害関連の情報を伝える仕組みを考案するものである。具体的には、①文献調査、②当事者調査（外国人観光客へのインタビュー)、③関係機関の調査（自治体・研究機関等)、④現地調査（観光地等）等の調査によって現状の問題点を描き出し、その対応策を考えるものである。以上の調査をもとに独自に外国人観光客向けの災害情報伝達媒体を作成することが最終目標である。

2. 研究計画と研究経過

本研究は概ね以下の計画に沿って行った。

＜ステップ 1＞（5 月～7 月）

・論文・書籍・自治体や関係機関の提言や HP の読み込みと分析

・外国人観光客に対する、日本の災害に関する意識調査

＜ステップ 2＞（8 月～9 月）

・京都大学防災研究所の防災心理学者の矢守克也教授や「やさしい日本語」研究者の佐藤和之・弘前大学教授へのインタビュー

・観光地・公共交通機関のフィールドワーク

＜ステップ 3＞（10 月～11 月）

・災害情報を外国人観光客に伝えるルート、内容・方法についての検討

・外国人観光客向け災害情報事前発信ツールの作成と検討

＜ステップ 4＞（11 月～12 月前半）

・研究成果を報告書にまとめ、協力してくださった方からのフィードバックをいただき、次年度以降の研究に生かす。

３．研究成果

本研究で得られた成果は、次の７項目にまとめることができる。

（ａ）関係機関や調査機関、本研究による外国人観光客への調査の結果の分析

国土交通省観光庁、東京消防庁、調査機関サーベイリサーチセンター等の調査結果、及び、本研究の外国人観光客へのアンケート調査の内容を整理すると、外国人旅行者の情報入手について以下のようなことがわかった。

①外国人旅行者の多くが、災害時の情報入手に言語の壁を感じていること

②外国人旅行者の日本国内での災害時の情報入手手段は、テレビやラジオなどという選択肢がある一方で、それらの媒体には言語の壁があり、情報を十分に入手できないこと

③外国人旅行者の多くは十分な情報を得るため、もしくは情報を得る主要な媒体としてスマートフォンや PC を利用していること

④多くの宿泊施設で、到着時に避難に関する十分な説明がない。説明があれば外国人旅行者たちの不安や恐怖を和らげることができるのではないかということ

⑤災害の際、「母国語のマニュアルを配布してほしい」という声がたびたび上がっている。本研究において独自に外国人観光客に行った調査によれば、「マニュアル」の内容は、災害に遭った時「どう行動するか」「どこに行けばよいのか」を紹介するものが適切だということ

（ｂ）宿泊・滞在施設の運営者向け外国人観光客の安全確保のマニュアルの分析

国土交通省や地方自治体が宿泊・滞在施設の運営者向けに作成した外国人観光客への情報提供と安全確保のマニュアルを検証したところ、以下のことがわかった。

①平成 25 年以降、宿泊施設等の運営者に向けたマニュアルのひな型が完成し、それを原型として、関係機関は「初動対応マニュアル」を作成してきたこと

②マニュアルが実際に宿泊施設を運営する現場に十分に浸透しておらず、優れたマニュアルが現場で生かされていないこと

以上より、関係機関が作成したマニュアルを観光現場に浸透させることが急務だといえる。

（ｃ）国・地方自治体・公共交通機関などによる外国人観光客等向けの情報発信の分析

国や地方自治体、公共交通機関などのＨＰも最近多言語での情報発信を行っている。しかしこれらの情報発信には、以下のような問題点があるのではないかと分析した。

・外国人旅行者が国や自治体が情報発信をしているＨＰの存在自体を知らない

・ＨＰの内容がわかりにくい

・災害時には画面が切り替わらず、平常モードのままだった

・国や自治体のＨＰはいわゆる「プル型」で情報が発信されるので、情報が届きにくい

一方、北海道胆振東部地震の際、ＮＨＫのテレビ放送のＬ字画面などにおいて、「ＮＨＫ ＷＯＲＬＤ」（多言語で 24 時間ニュースを伝え続けるチャンネル）を紹介する場面がみられた。ＮＨＫをはじめとしたマスメディアも外国人（在住者・旅行客）に対する情報発信を現在見直しつつあることがわかる。外国人観光客向けに「プッシュ型」で災害情報を情報発信する媒体が求められるが、実は国土交通省観光庁が平成 26 年（2014 年）10 月に発表した「Safety tips」という外国人向けの災害情報提供アプリがある。アプリを入れておけば、5 か国語で、緊急地震速報や気象特別警報などを受け取れるほか、災害の基礎知識を学ぶ事前学習機能もある。ただ避難所情報が日本語にしか対応していなか

ったり、データが重くページを開くのに時間がかかったりすることに加え、外国人旅行者はWi-Fiのあるところでしか使えないという欠点もある。優れたアプリであるが、訪日外国人旅行者の認知度やアプリのダウンロード状況には甚だ疑問が残る。

（ｄ）2018年に発生した災害により浮き彫りになった外国人観光客向け情報発信の課題

サーベイリサーチセンターの調査や新聞記事から2018年の大阪府北部地震、西日本豪雨、台風21号、北海道胆振東部地震により以下のような外国人旅行者向けの災害情報発信の課題が明らかになった。

①外国人旅行者は自国語での最新情報の入手に苦労していること

②交通情報を求めていること、被災地域を訪ねることに対する不安

③地震や風水害に関する基礎知識の少なさ

また、情報発信をする側はその場しのぎの対応になっていたことも分かった。鉄道会社のダイヤ変更情報の放送が日本語だけだったために外国人旅行者が十分に情報を得られる状況ではなかったことも分かった。より有効な情報を本当に必要とする人たちに伝えることができる仕組みづくりが必要だと感じた。

（ｅ）専門家・関係機関へのヒアリング調査結果

専門家や関係機関から直接話を聞き、外国人旅行者向け情報媒体の作成に向けたアドバイスを受けた。以下がアドバイスの内容や当該機関の対応状況である

①弘前大学人文学部社会言語学研究室の佐藤和之教授とゼミ生

多言語に訳して避難誘導を行うとすべての言語で全文を読み上げるのに時間を要するため、多くの人が利用する施設では、「やさしい日本語」と「plain English」を併用した放送などの必要性がある。

②京都大学防災研究所　矢守克也教授

今後の展開が「予測可能」な水害などの災害の場合、日本人にはある程度マスメディアが情報を伝えるが、言葉の分からない外国人に詳細な情報は伝わらない。鉄道会社などが、外国人観光客がよく見る母国語のサイトに情報提供するなど工夫すべき。観光客が駅に殺到することを防ぐためには、観光地に駅の様子を報じるディスプレイをつけるなどの工夫が必要である。

佐藤教授、矢守教授のいずれもが提案したのは、外国人がよく利用する情報サイト等に災害情報を掲載する仕組みを作ることだった。国や自治体、公共交通機関などは、自分たちが管理するＨＰだけに情報を掲載するのではなく、「利用者が最もよく利用する媒体」に情報を掲載することへと方針転換する必要があるのかもしれない。

③大阪府府民文化部都市魅力創造局企画・観光課、防災企画課、国際課

・外国人観光客のみを隔離して考えることはせず、ホテルに戻れない「帰宅困難者」として対応を検討する。関西広域連合において対応策を検討中。

・今後はSNS、HP、メール等、Wi-Fi環境の整備等について取り組む予定で、事前情報発信については、観光パンフレットに災害への備えなどの掲載を検討している。

・誘致に取り組む大阪万博の安全確保について（11月8日時点）は検討中。大阪府全体の安全対策の底上げを図る。

外国人旅行者が多く訪れる大阪府であっても災害時の外国人旅行者に対する情報発信は検討中のものが多く、手探りの段階である。今後は、大都市だけでなく地方都市でも早急に外国人旅行者の安

全確保に向けた取り組みが必要とされる。また、日本語の分からない外国人労働者も増えると予想されるため、多言語での災害情報の提供と安全確保が課題になるであろう。

（ｆ）外国人観光客向けの災害情報伝達媒体の製作

外国人旅行者は災害に関する知識を持ち合わせていない場合があるため、災害時に「母国語のマニュアル」を必要としていることが分かった。この「マニュアル」は災害時に限らず、平常時から作成・配布し、外国人旅行者に対する意識付けを行うことができると考えた。

本研究では今回、外国人観光客向け「災害のしおり」と「防災のビデオ」を作り、訪日外国人旅行者に災害の基本情報を知らせる媒体作りに取り組んだ。「災害のしおり」は、飛行機の座席のポケットや観光案内所に設置してもらうことを想定したもので、「防災のビデオ」は日本に向かう飛行機の中や大規模な駅のデジタルサイネージで流すことを想定したものである。しおりの実物を大阪大学大学院に所属する中国からの留学生 2 人に見てもらい、以下のようなアドバイスを得た。

①もっとコンパクトな媒体にするべき
②ＳＮＳなどを有効活用するべき
③「避難所マーク」など、ピクトグラム（図記号）の意味が分からない
④国や地域によって災害経験が違うのでそれに応じた媒体づくりが必要

来年は「防災のしおり」と DVD を改善し、実際に完成した媒体を外国人旅行者に配り、意見を得るといった研究を行いたいと思う。また、文献調査や専門家へのインタビュー、留学生からのアドバイスにもあったように SNS を有効に活用することが求められる。

（ｇ）外国人観光客への災害情報発信の現状分析

全国 90 地点の避難場所を示す看板や観光案内用の立て看板、202 の外国語の観光パンフレット、52 か所の観光地等の館内避難経路案内、12 か所の観光地等での聞き取りを行った。90 か所の看板のうち、6 か所の看板（京都４、香川、兵庫各 1）が、災害時の行動や避難所を利用して良いときの案内の表示などが多言語で十分になされていた。202 の外国語の観光パンフレットのうち、災害に何らかの形で触れているものは、10 しかなく、それらも外国人旅行者にとって本当にわかりやすいものであるのかは検証が必要だといえそうだ。2020 年に東京五輪を控え、政府はさらなる外国人観光客の獲得に意欲を示している。また、外国人労働者も増えると予想され、彼らへの災害情報の伝達も新たな課題となるだろう。2025 年には大阪府で万国博覧会が開催されることが決定した。大阪府は、夢洲における災害対策とともに外国人を含めた観光客の災害時の避難誘導を具体的に考える必要がある。