

訪日外国人における 観光危機管理の向上

訪日外国人の避難行動と要因分析

2020年1月21日

東京工業大学 特任講師
運輸総合研究所 非常勤研究員

崔善鏡 チェ・ソンキョン





1. 研究の背景と目的

外国人が本当に困っていること

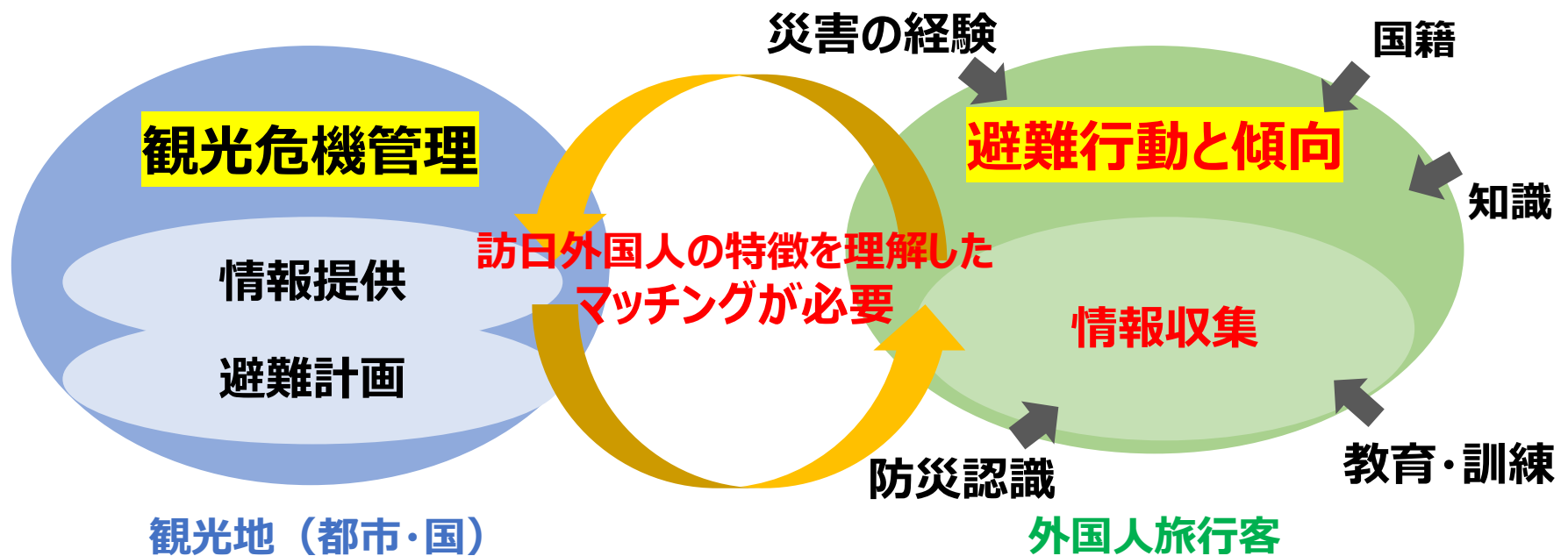
- 多言語対応の入手方法がわからない
- 得られる様々な情報の種類と情報源による混乱 (ex. 自国の情報と日本の情報)
- **避難開始に遅れが生じる**
- 情報の切迫感があまり伝わらなかった
- **パニック状態になり、現在の位置に留まる**
- **現状が分からないから、そのまま旅行を続ける**

訪日外国人はどのような特徴があるのか？
国籍・経験・知識・教育などの要因



1. 研究の背景と目的

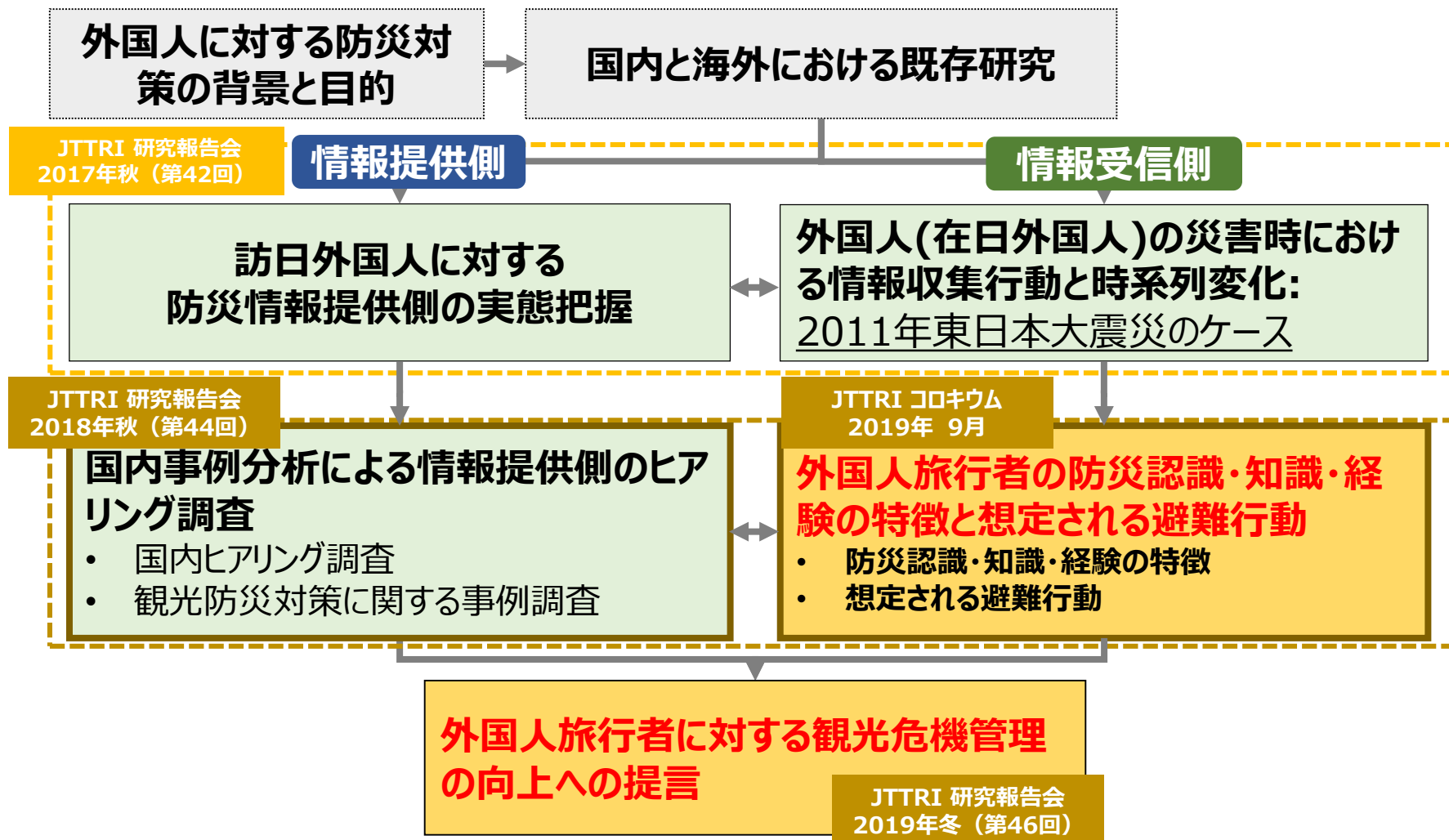
観光危機管理の現況と課題を明らかにし、
訪日外国人の災害対応行動を理解することにより
今後の方向性を示す政策提言を行う





1. 研究の背景と目的

研究の流れ



研究のフレームワーク



2. 訪日外国人の避難行動と要因分析

訪日外国人の避難行動の要因を明らかにし、 国別の特徴を確認する

調査方法 インターネットアンケート※調査委託先: マクロミル

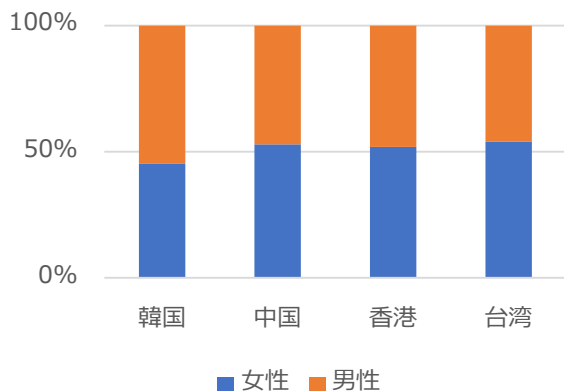
調査対象 3年以内に東京訪問をした外国人

調査実施時期 平成30年11月

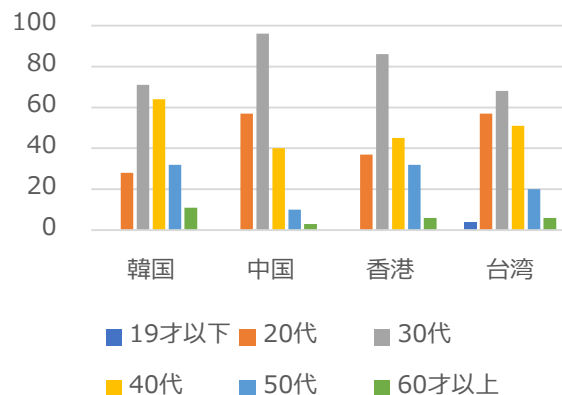
調査内容 直近旅行の質問・防災認識・災害に対する知識・災害に対する経験・想定される避難行動・情報収集の行動・個人属性

サンプル数 **824サンプル** (206サンプル/国) ・韓国・中国・香港・台湾

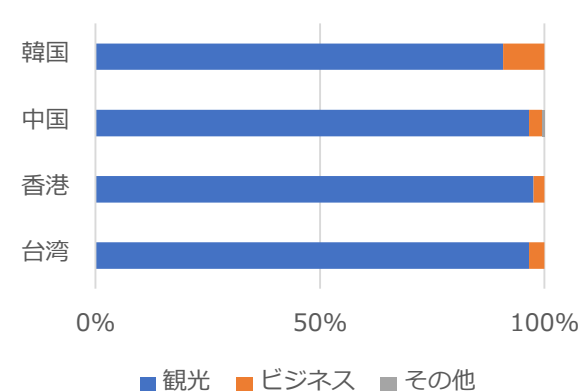
<性別の分布>



<年齢の分布>



<訪日目的>

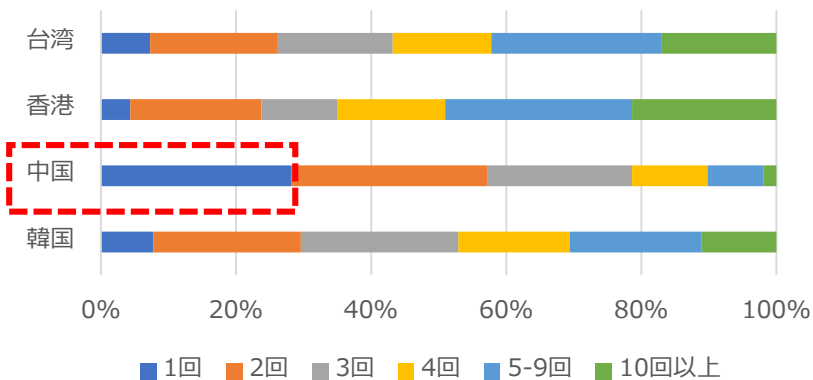




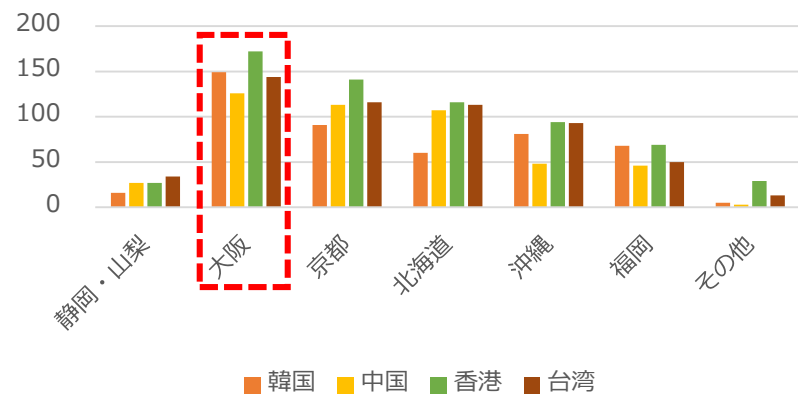
2. 訪日外国人の避難行動と要因分析

直近の訪日旅行の概要

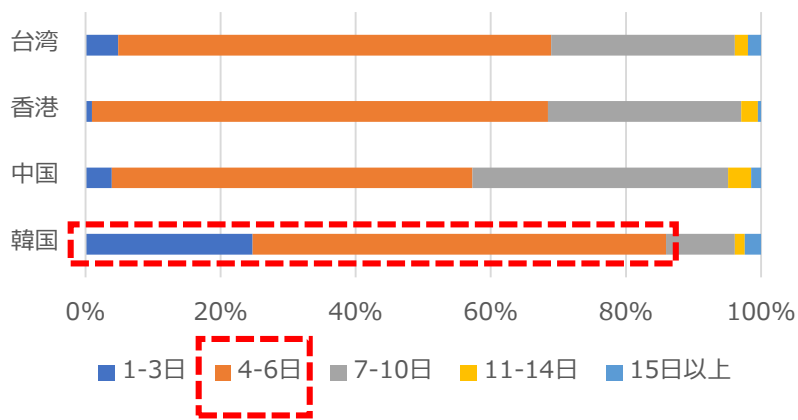
＜日本の訪問回数＞



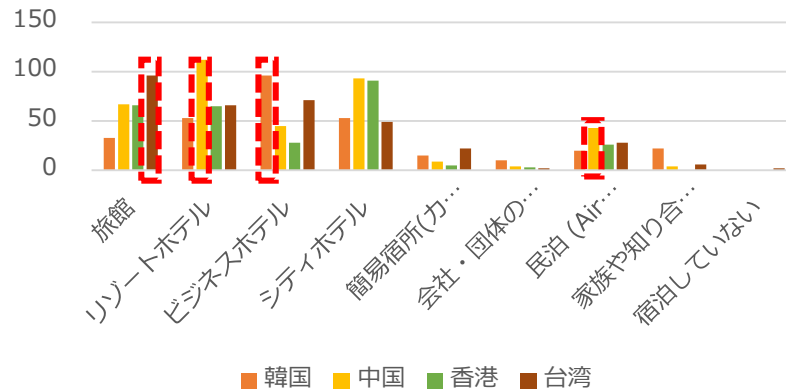
＜東京以外の訪問先＞



＜滞在日数＞



＜宿泊施設タイプ＞



※調査委託先: マクロミル

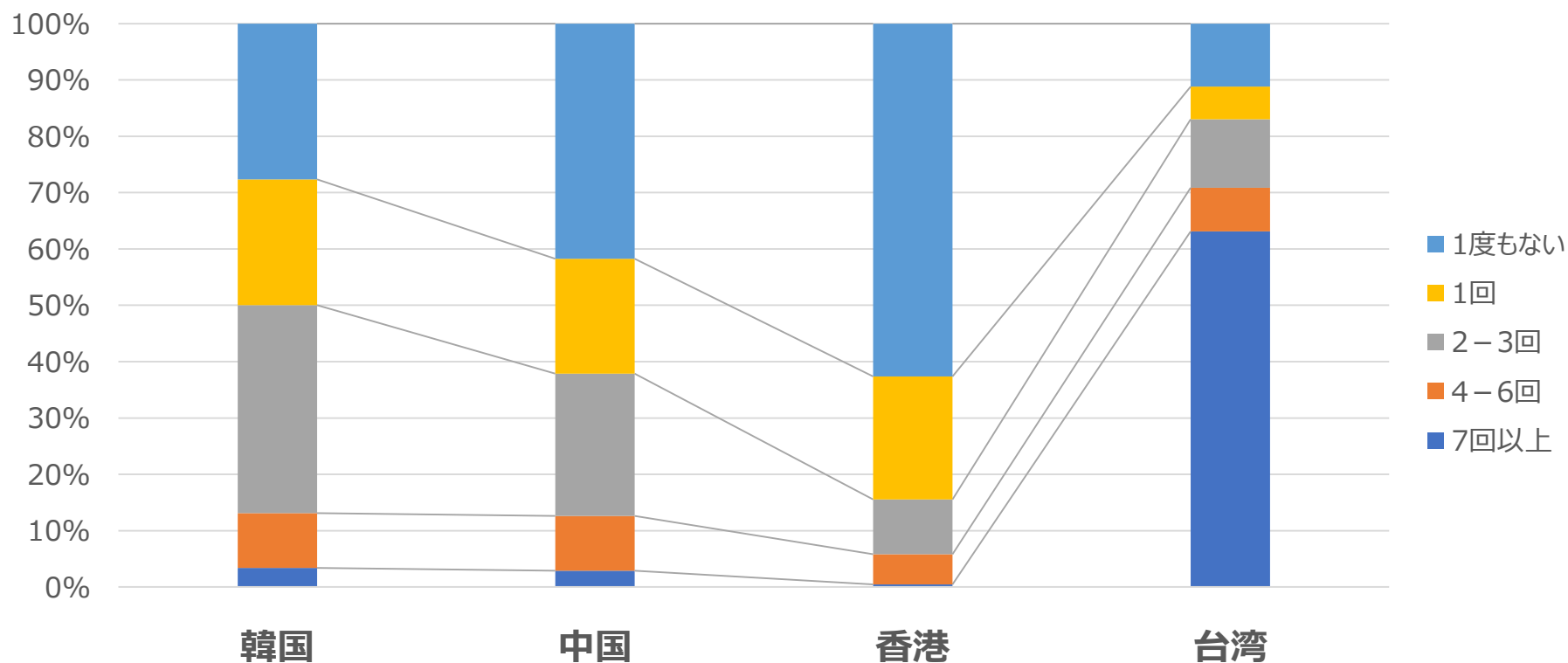


2. 訪日外国人の避難行動と要因分析

経験

Q:あなたが今までに地震を経験した回数を教えてください。

- 台湾人は地震を7回以上体験した人が70%
- 香港の60%以上の人是一次も地震を経験したことがない



※調査委託先: マクロミル

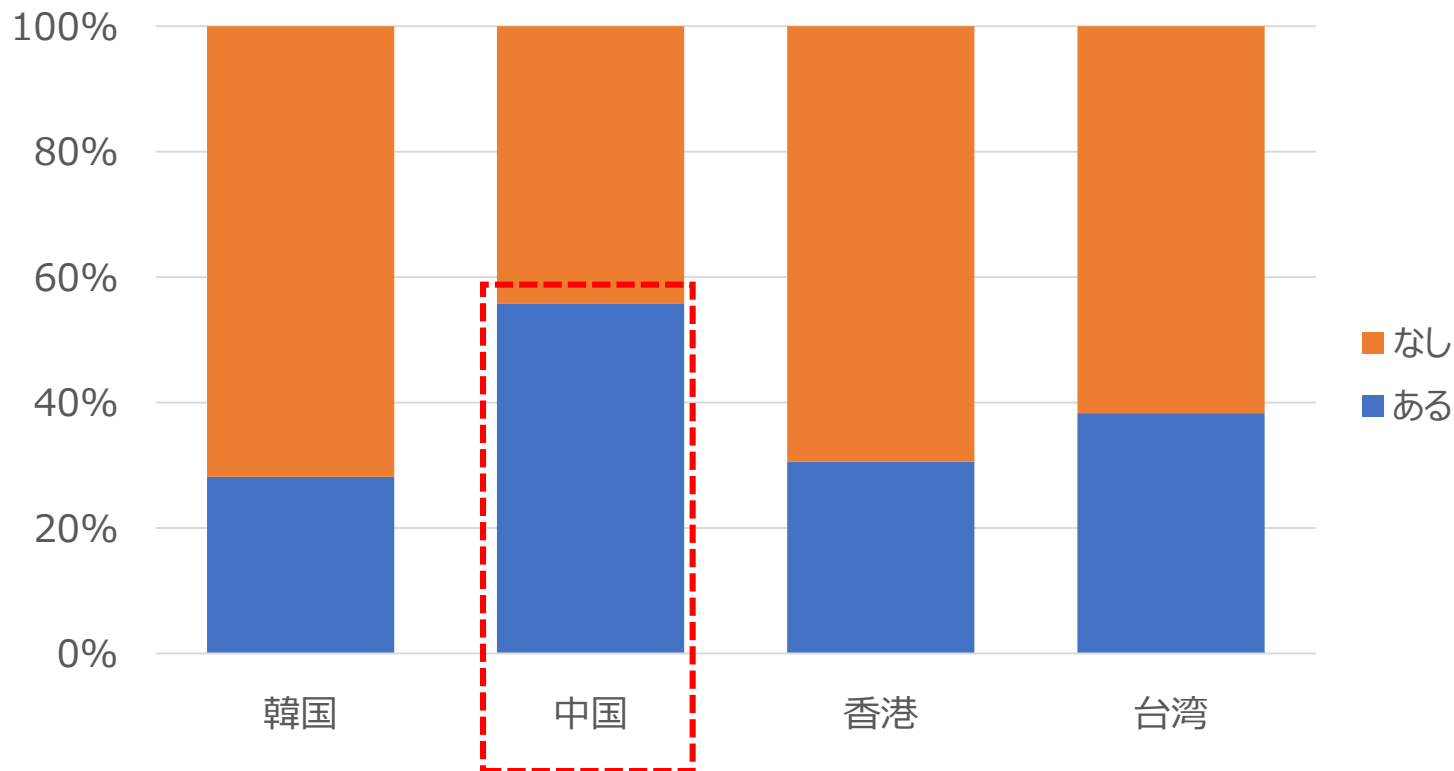


2. 訪日外国人の避難行動と要因分析

情報収集

Q:日本の観光庁では、外国人旅行者に対する災害情報を提供するために、「Safety Tips for Travelers」というサイトとアプリが開発されています。あなたは、このサイトまたはアプリについて、聞いたことがありますか。

- **中国人の約56%**は聞いたことがある
- 韓国は28%、香港は31%、台湾は38%の方がSafety tipsを聞いたことがある



※調査委託先: マクロミル

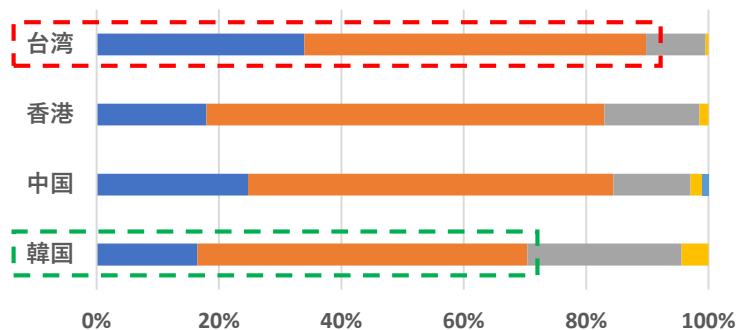


2. 訪日外国人の避難行動と要因分析

防災認識

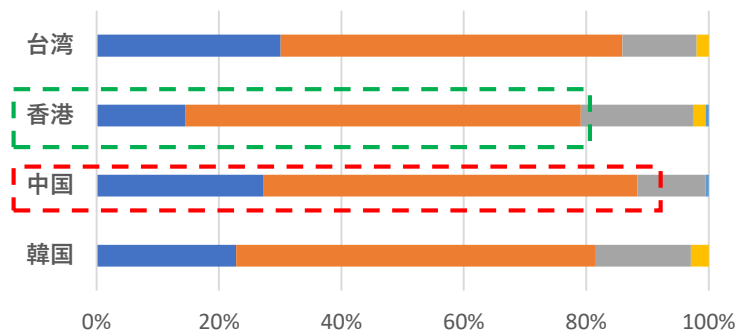
■ とてもそう思う ■ 少しそう思う ■ どちらでもない ■ あまりそう思わない ■ 全くそう思わない
 ※調査委託先: マクロミル

あなたは、普段から安全や安心に対する関心が高いと思いますか。



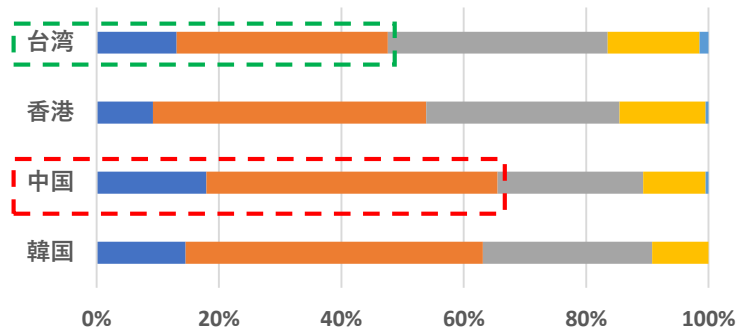
- 台湾人の85%は普段から安全や安心に対する関心が高い
- 韓国人は約64%ぐらい

あなたは、近年の大規模震災のニュースや映像を見て警戒心を持つようになっていると思いますか。



- 中国の89%は近年の大規模震災のニュースや映像を見て警戒心を持つようになっている

あなたは、旅行をするとき、その国で多数発生する災害に関して不安を感じる方だと思いますか。



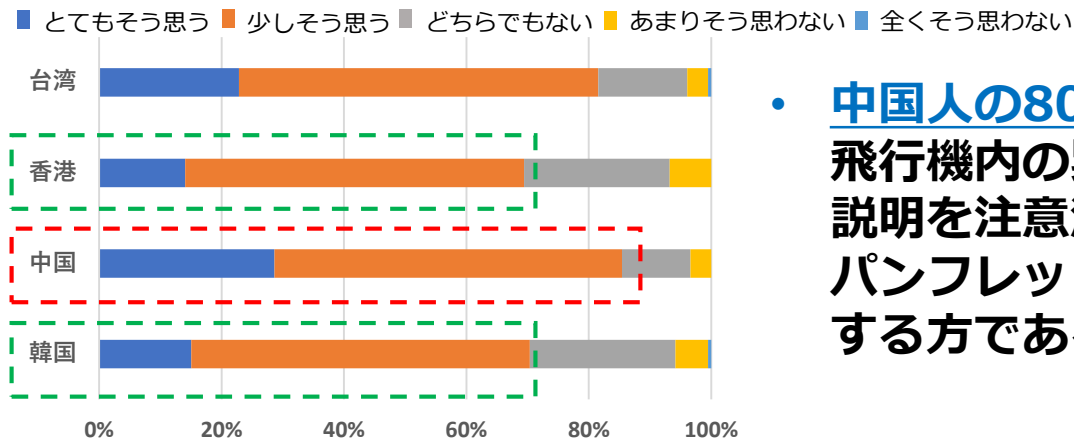
- 中国の66%は旅行をするとき、その国で多数発生する災害に関して不安を感じる
- 台湾人は約48%ぐらい



2. 訪日外国人の避難行動と要因分析

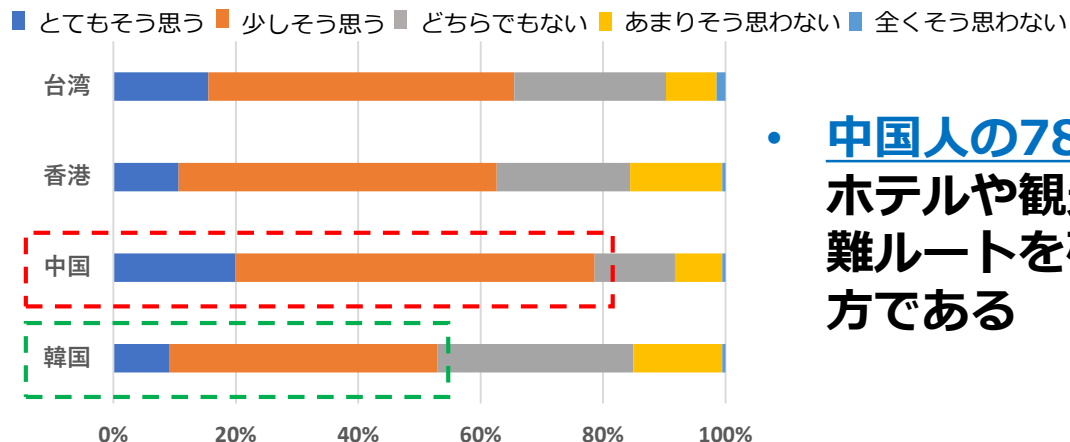
防災認識

あなたは、旅行するとき飛行機内の緊急時の説明を注意深く聞き、パンフレットを確認する方だと思いますか。



- **中国人の80%以上は飛行機内の緊急時の説明を注意深く聞き、パンフレットを確認する方である**

あなたは、旅行をするとき、ホテルや観光地の避難ルートを確認する方だと思いますか。



- **中国人の78%以上はホテルや観光地の避難ルートを確認する方である**

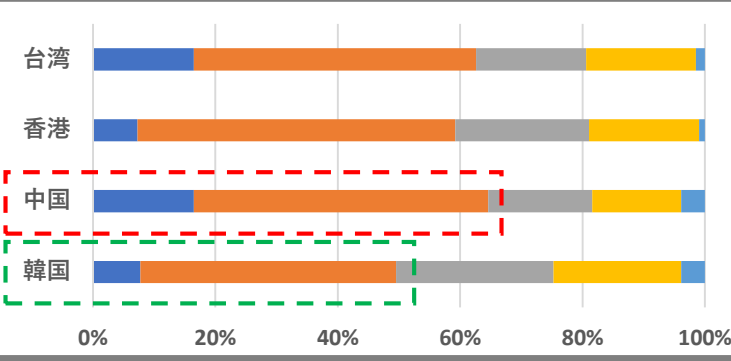


2. 訪日外国人の避難行動と要因分析

災害や防災対策に関する知識

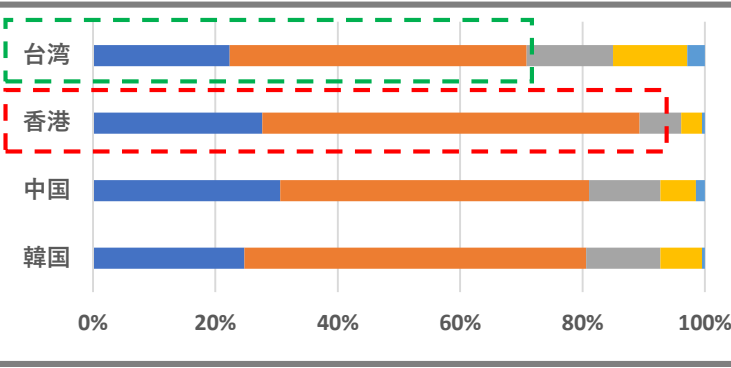
■ とてもそう思う ■ 少しそう思う ■ どちらでもない ■ あまりそう思わない ■ 全くそう思わない
 ※調査委託先: マクロミル

あなたは、**地震は事前に予測することができ、発生前に地震に関する情報を得ることができ**と思いますか。



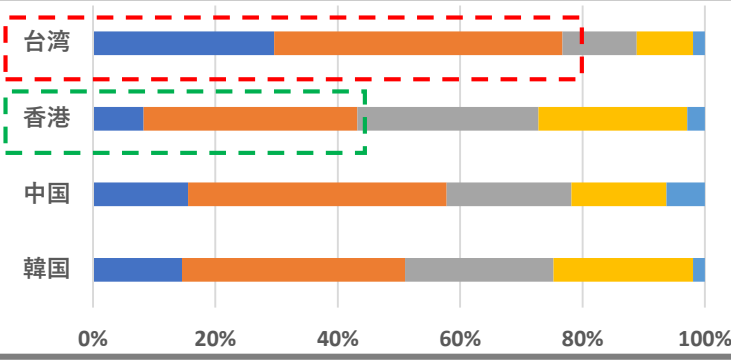
- **中国人の60%以上は**地震は事前に予測することができ、発生前に地震に関する情報を得ることができると思う

地震が起きて大きな揺れを感じた場合、**あなたは頭を保護するため机の下で身を守ると**思いますか。



- **香港の85%は**地震の揺れを感じた時に、頭を保護するため机の下で身を守ると思う

室内にいる時に地震に遭った場合、**あなたは揺れがおさまったらまずドアや窓を開けると**思いますか。



- **台湾の76%は**揺れがおさまったらまずドアや窓を開けると



2. 訪日外国人の避難行動と要因分析



想定される非難行動の傾向について

内閣府・防災協議会の首都直下地震(M7クラス)のシナリオをイメージし、個人旅行時の行動を回答

シナリオと回答のイメージ

被災状況の詳細：

- a. 建物の状況：目に見える亀裂がある。
- b. 火災の状況：あなたの現在地に近い所で火災が発生し、また延焼も確認されている。
- c. ライフラインの状況：電気・水道・ガスが寸断されている。
- d. 鉄道・飛行機等の交通状況：一時的に利用が出来ない。

情報提供の現況：
スマートフォンでアクセスできる外国人向け災害情報プラットフォームがある・ない

質問	情報プラットフォームの有無	
	あり	なし
観光地を回っているときに被災した場合、あなたはそこから避難のため宿泊先に戻ると考えますか。 When you are traveling around in tourism area, are you going to return to accommodation for evacuation?		
乗り物(鉄道、バス、タクシー、レンタカー等)に乗っているときに被災した場合、あなたはそこから避難のため宿泊先に戻ると考えますか。 When you are on the transportation mode (rail, taxi, rental car, bus, etc.), are you going to return to accommodation for evacuation		
宿泊先にいるときに被災した場合、あなたはそこから避難のため現在地を離れると考えますか。 When you are in accommodation, are you going to get way from current place for evacuation?		

- **観光地を回っているときに被災した場合、あなたはそこから避難のため宿泊先に戻ると考えますか？**
- **乗り物（鉄道・バス・タクシー・レンタカー）などに乗っているときに被災した場合、あなたはそこから避難のため宿泊先に戻ると考えますか。**
- **宿泊先にいるときに被災した場合、あなたはそこから避難のため現在地を離れると考えますか。**

順序ロジットモデル:

各シナリオにおける避難行動の意図を5スケールでモデル構築

Variable	Description
属性	
性別	1: female, 0: male
年齢	1: age ranges of respondents from 10s to 30s, 0: otherwise
教育	1: education higher than middle school, 0: otherwise
Subjective evaluation	
リスク認識	1: higher risk perception than, 0: otherwise I have great interest in safety and security from everyday life. I become to have wariness after watching news or movies on recent large-scale disaster. I feel unsafe regarding disasters which frequently occurs when traveling to a country. I listen carefully on announcement on emergency and confirm pamphlet on security and safety in airplane when traveling.
災害に対する認識	I confirm evacuation route of tourist destination and hotels when traveling. 1: lower knowledge less than, 0: otherwise Earthquake is predictable in advance and we can obtain information of it. When there is a big tremble after earthquakes, we need to go under the table to protect the head. When there is an earthquake and we are inside, we need to open windows and doors when it is stabilized.
災害関連	
過去の災害の経験	0: having experience of disaster less than twice 1: otherwise
旅行関連	
災害配慮者の有無	1: having accompanies with special assistance, 0: otherwise
訪問経験	1: visiting experiences more than 3, 0: otherwise
旅行タイプ	1: using tour in traveling, 0: otherwise
情報収集	
事前に情報収集	1: have searched disaster information in advance, 0: otherwise
Safety tipsに関する経験	1: have heard of Safety Tips, 0: otherwise
情報提供(シナリオ)	1: information platform provided, 0: otherwise
国籍	
中国	Inbound tourists from China
韓国	Inbound tourists from Korea
台湾	Inbound tourists from Taiwan

現在地：宿泊先・交通手段・ツアーを利用している時



2. 訪日外国人の避難行動と要因分析

Variable	
Demographics	
Gender	Pulled (0.05)
Age_young	0.19** (0.06)
Education_high	0.26 (0.25)
Evaluation	
Risk perception	0.11*** (0.01)
Knowledge	-0.26*** (0.02)
Disaster related	
Past experience	-0.15* (0.06)
Travel related	
Special assistance	-0.01 (0.08)
Visit to destination	0.06 (0.06)
Travel type	-0.02 (0.06)
Information	
Information search	-0.01 (0.07)
Safety tips	-0.25*** (0.07)
Platform	-0.08 (0.07)
Nationality	
China	0.71*** (0.09)
Korea	0.13 (0.08)
Taiwan	0.10 (0.08)
Current place	
Tour	-0.05 (0.11)
Transportation	-0.17* (0.09)
Accommodation	1.00** (0.13)
Summary Statistics	
AIC	12410.02
Log Likelihood	-6183.01
Observations	4944

- **年齢層が若いグループ(20代から30代)**は災害直後に避難行動を取る傾向が高い
- **災害に対するリスク認識が高い人は**災害直後に避難行動を取る傾向が高い
- **災害に対する知識が少ないほど、避難行動を取らない**→正しい行動への理解が不足
- **Safety Tipsを体験したことがある人ほど、すぐにあわてることがない**
- **中国人は他の国籍より、すぐその場所を離れる傾向がある**
- **交通手段を利用している時は、周囲に従う傾向があるため行動をすぐにとらない**
- **宿泊施設の滞在している時は、直後に避難行動を取りやすい**



2. 訪日外国人の避難行動と要因分析

まとめ

- **外国人旅行者の避難行動は二つの区分:**
 - 災害直後に深く考えることなくすぐ行動する
 - 知識と経験等を生かしてすぐ行動する
 - リスクを認識し、現状把握を行うことができる
- **年齢層が若いグループ**は避難行動に十分注意をしていない可能性がある
- **外国人旅行者の避難行動の傾向は現在地により影響がある**
 - 観光地を回っている時・交通手段利用時：観光客はどこにどう行けば分からない可能性がより高い→パニックに落ちやすい
 - 宿泊施設にいる時：宿泊施設のスタッフによる情報提供を含め、意思決定をするまで相対的に時間がある
- Safety Tipsは外国人旅行者がその場を離れることによる危険性を防ぐことが出来る
- **中国人は他の国籍より避難行動をすぐにとり、逃げようとする傾向が高い**
 - 自国での近年の大地震による影響やインパクトが残っている→建物の被害

地方自治体向け調査

1. 調査概要

【調査テーマ】

非常時の外国人旅行者対応については、政府として「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」をとりまとめ、日本政府観光局（JNTO）を中心に多言語情報発信手段（Twitterやアプリ等）を活用し情報発信を行っているが、これらの情報がより多くの方に確実に届くような手法や周知等について、不断の見直しが必要である。

また、情報発信について、各事業者等における多言語での情報発信は一定程度進展しているが、更に幅広い主体による多言語での情報発信を強化する必要がある。

以上を踏まえ、地方公共団体や公共交通機関、観光・宿泊施設等、多様な関係者の非常時における外国人旅行者の対応について実態を把握し、今後の課題を明らかにする。

【調査手法】

アンケート調査（郵送によるアンケート依頼、郵送またはインターネットによる回答）

【調査対象】

全国の地方自治体（都道府県、市区町村）

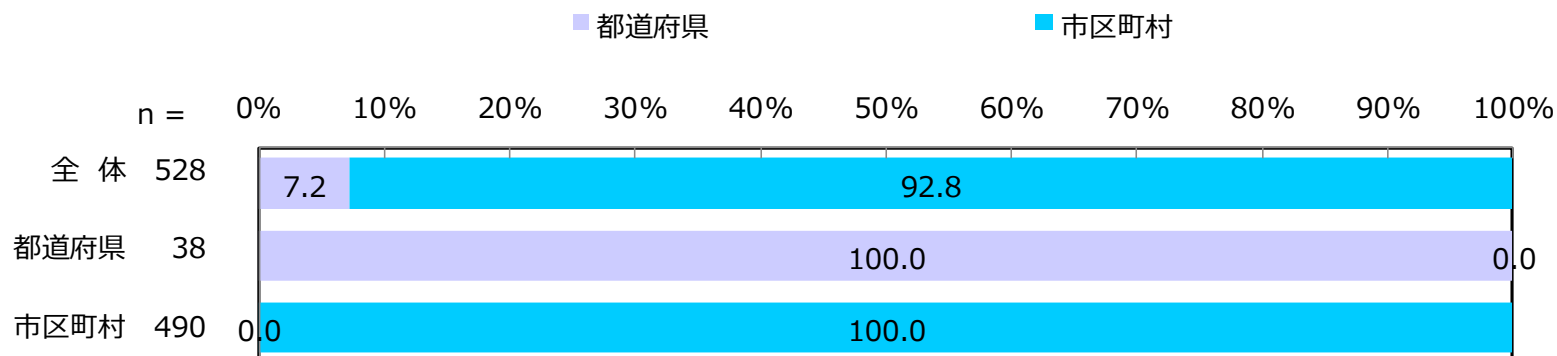
【調査期間】

令和元年11月26日～令和元年12月27日

【アンケート有効回答数】

528サンプル

<回答自治体種別：都道府県、市区町村>



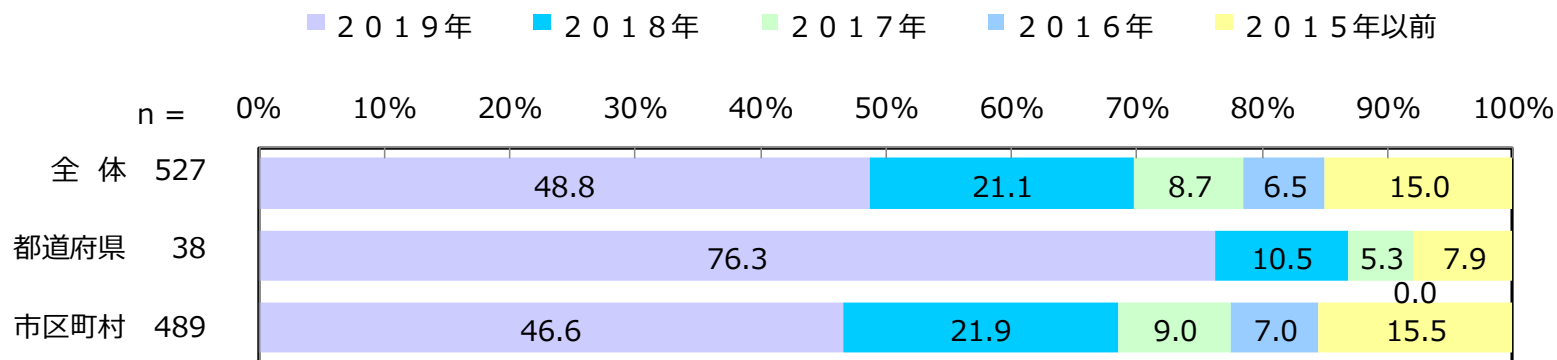
2. 地域防災計画の概要

地域防災計画の策定年（最新の改訂年）について、都道府県では「2019年」が7割半ばと、最も多い。次いで「2018年」が約1割で続く。市区町村では「2019年」が4割半ばと最も多い。次いで「2018年」が約2割、「2015年以前」が1割半ばで続く。

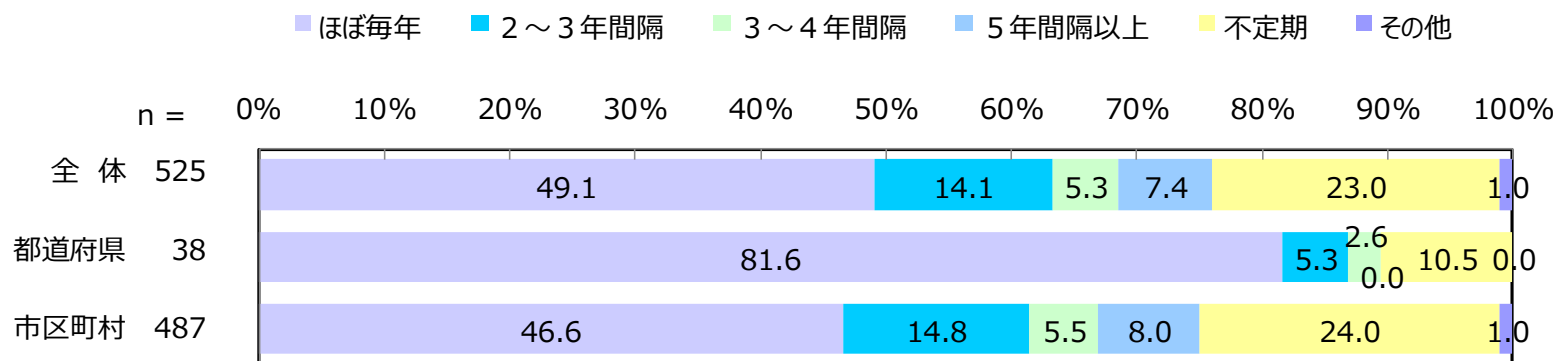
地域防災計画のこれまでの改訂間隔について、都道府県では「ほぼ毎年」が8割を超え、最も多い。次いで「不定期」が約1割で続く。市区町村では「ほぼ毎年」が4割半ばと最も多い。次いで「不定期」が2割半ば、「2～3年間隔」が1割半ばで続く。

上記から、都道府県で約8割、市区町村でも5割近くが地域防災計画を「ほぼ毎年」改定している結果となっている。

<地域防災計画の策定年（最新の改訂年）>



<地域防災計画のこれまでの改訂間隔>



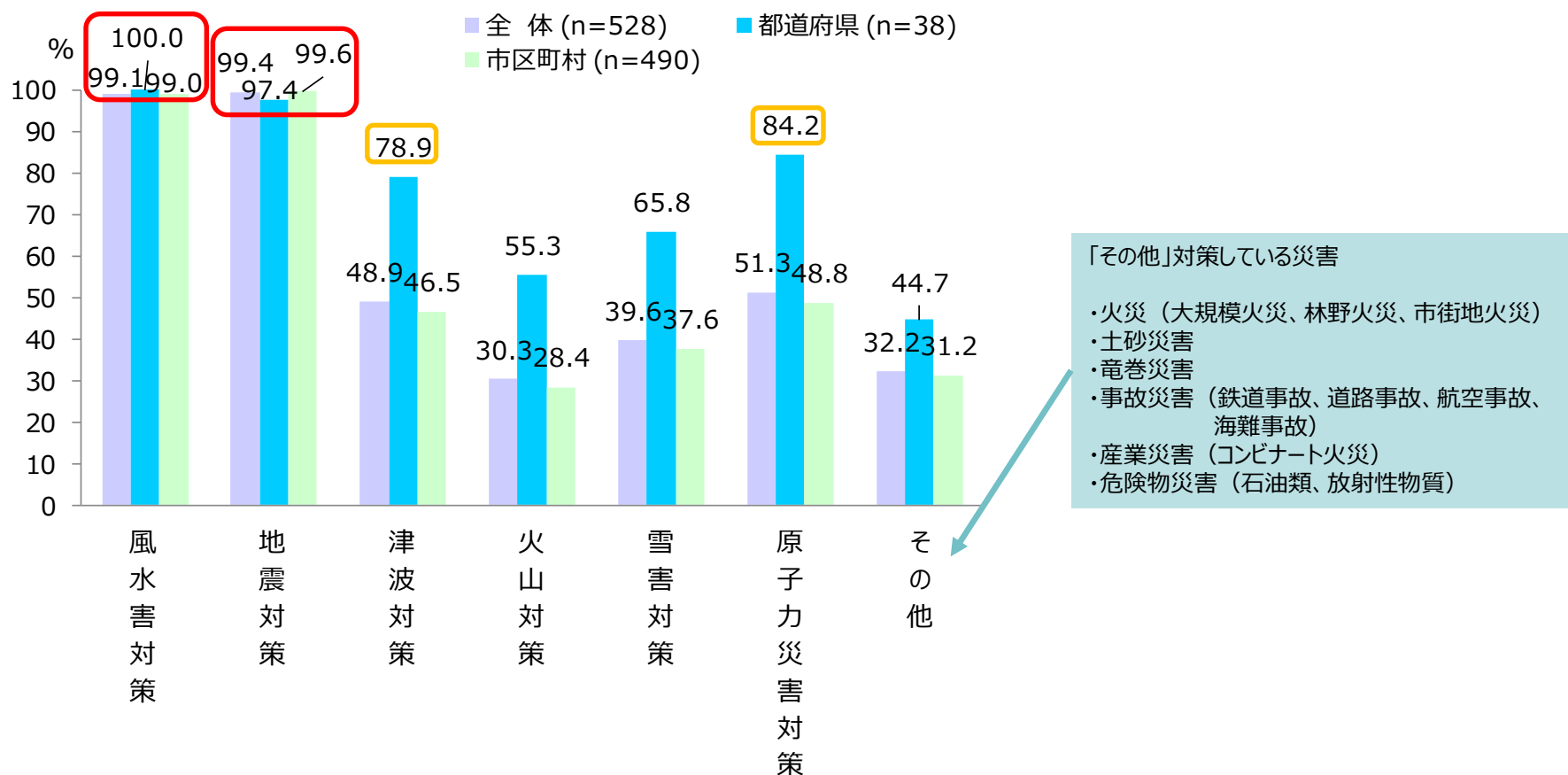
2. 地域防災計画の概要

地域防災計画の内容について、都道府県、市区町村とも「風水害対策」「地震対策」がほぼ全ての自治体で含まれている。

上記に続く内容として、都道府県では「原子力災害対策」「津波対策」が約8割、「雪害対策」が6割半ば、「火山対策」が5割半ばとなっている。また、市区町村では「原子力災害対策」「津波対策」が約5割、「雪害対策」が約4割、「火山対策」が約3割で続く。

なお、「その他」については「火災」「土砂災害」「竜巻災害」「事故災害」「産業災害」「危険物災害」等が挙げられている。

<地域防災計画の内容>



3. 地域防災計画：外国人の定義

地域防災計画における「訪日外国人旅行者」の捉え方（定義）について、都道府県、市区町村とも「要配慮者」が6～7割台で最多となっている。

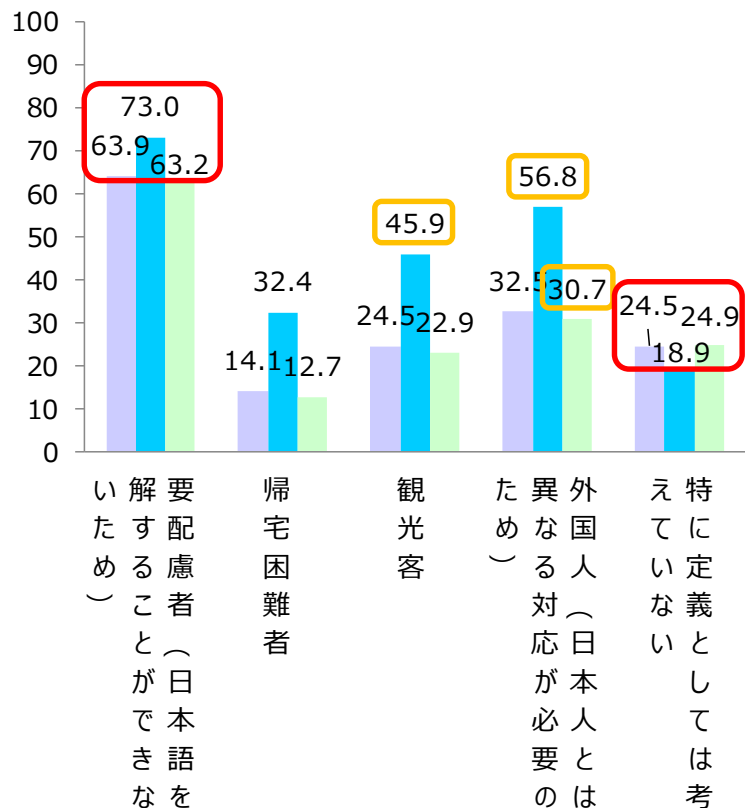
上記に続く内容として、都道府県では「外国人」が5割半ば、「観光客」が4割半ばと続く。なお、「特に定義としては考えていない」が都道府県では約2割、市区町村では2割半ばとなっている。

次に、地域防災計画における訪日外国人旅行者を定義している自治体に対し、定義している理由について尋ねた。

都道府県、市区町村とも「地域防災計画では日本人・外国人を問わず対象となるため」「国・都道府県の計画に準じたため」が4割半ば～6割で並んでいる。

<地域防災計画における「訪日外国人旅行者」の捉え方（定義）>

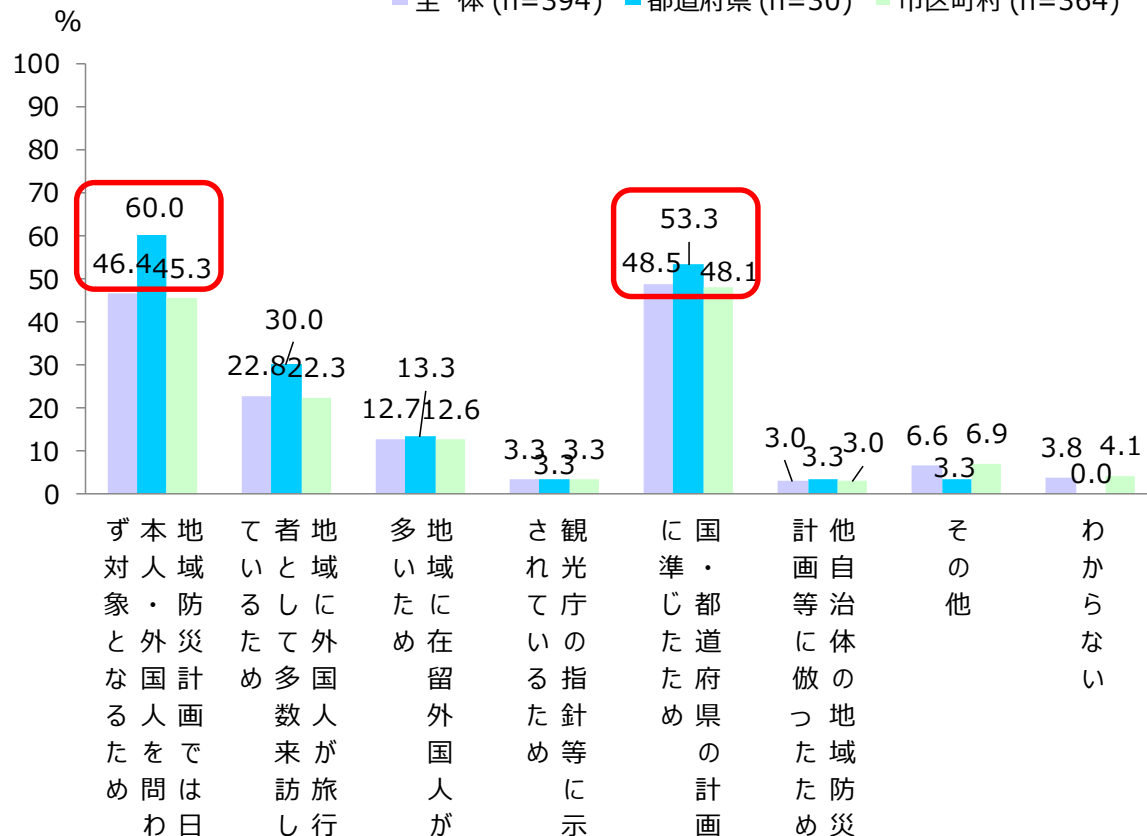
■ 全体 (n=526) ■ 都道府県 (n=37) ■ 市区町村 (n=489)



<訪日外国人旅行者の定義理由>

(聴取対象：地域防災において訪日外国人旅行者を定義済)

■ 全体 (n=394) ■ 都道府県 (n=30) ■ 市区町村 (n=364)



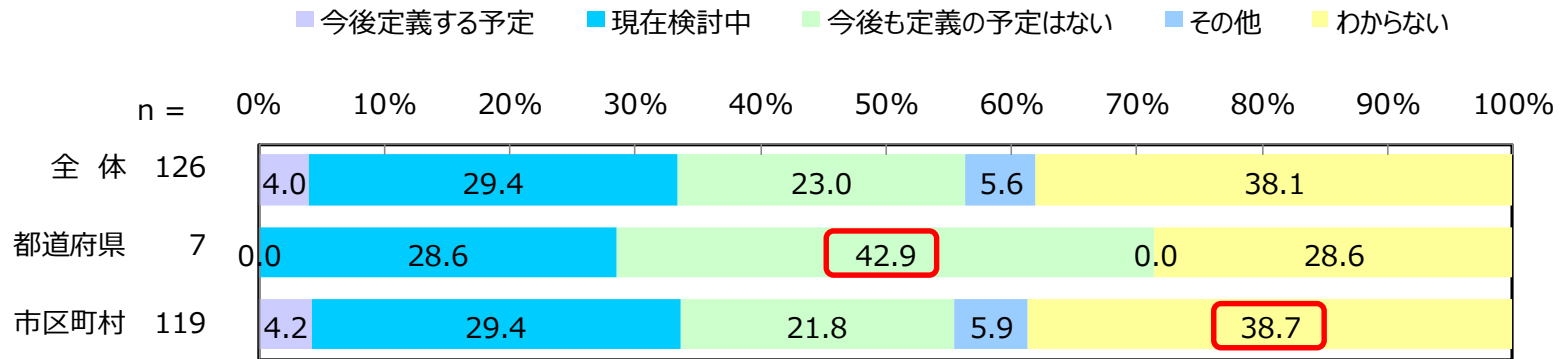
3. 地域防災計画：外国人の定義

地域防災計画における訪日外国人旅行者を「定義していない」自治体に対し、定義に関する今後の意向を尋ねた。

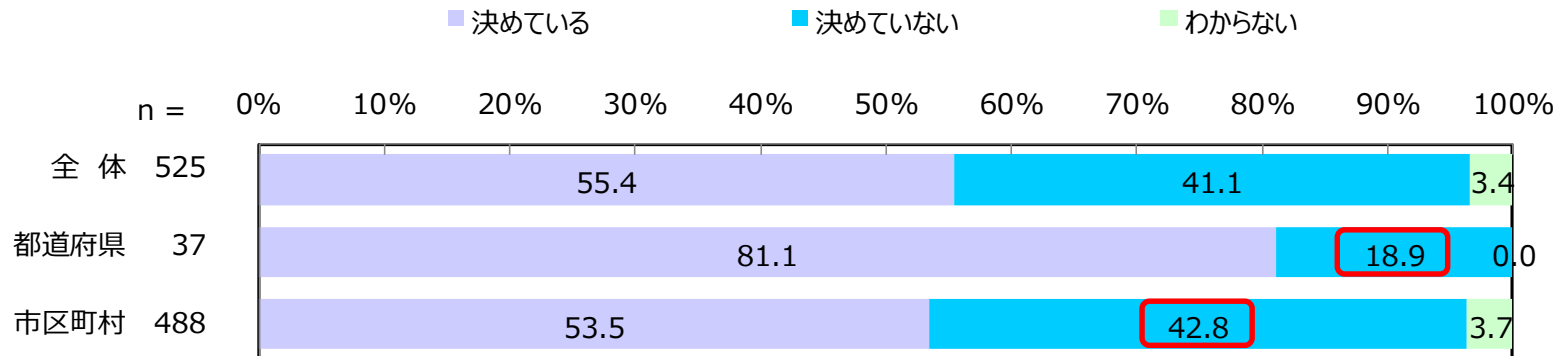
都道府県では「今後も定義の予定はない」が4割を超え、最も多い。次いで「現在検討中」「わからない」が約3割で続く。市区町村では「わからない」が約4割と最も多い。次いで「現在検討中」が約3割、「今後も定義の予定はない」が約2割で続く。もっとも、前述（<「地域防災計画における訪日外国人旅行者」の捉え方（定義）>）の通り、訪日外国人旅行者を「定義していない」自治体は都道府県では約2割、市区町村では2割半ばであることに留意が必要である。

次に、訪日外国人旅行者に関する災害対応を行う部局について、都道府県では約2割、市区町村では約4割が「決めていない」と回答している。

<訪日外国人旅行者の定義に関する今後の意向> （聴取対象：地域防再計画において訪日外国人旅行者を未定義）



<訪日外国人旅行者に関する災害対応を行う部局の決定>



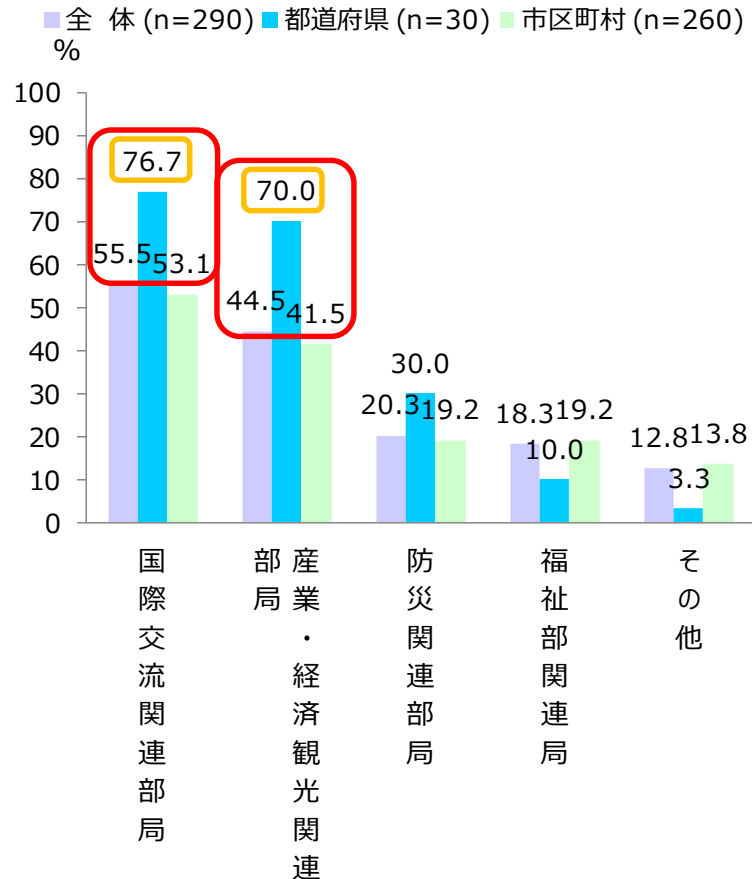
3. 地域防災計画：外国人の定義

災害時の訪日外国人旅行者の対応を行う部局が「決定済」の自治体に対し、その部局を尋ねた。また、「未決定」の自治体に対しては、「対応を想定している」部局を尋ねた。

「決定済」「未決定だが対応を想定している」のいずれについても、都道府県、市区町村とも「国際交流関連部局」「産業・経済観光関連部局」の回答が多くなっている。また、項目ごとの回答割合について、市区町村に比べて都道府県の回答割合が概ね高いことから、都道府県では複数部局による対応（想定）が規定されている。

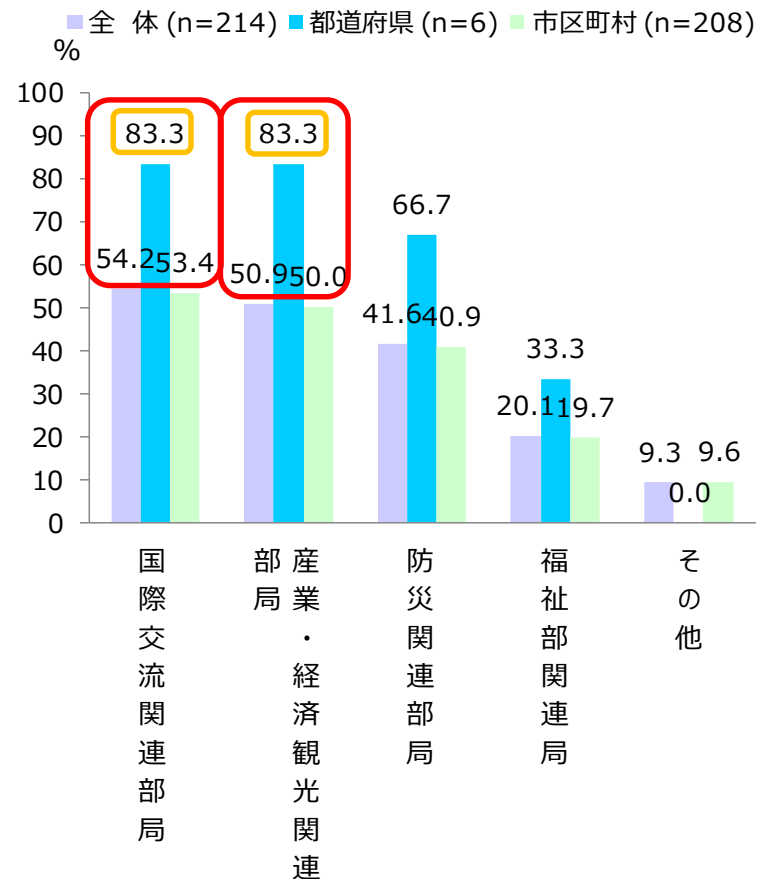
<災害時の訪日外国人旅行者の対応を行う部局>

（聴取対象：訪日外国人旅行者に関する災害対応を行う部局が決定済）



<災害時の訪日外国人旅行者の対応を想定している部局>

（聴取対象：訪日外国人旅行者に関する災害対応を行う部局が未決定）



4. 地域防災計画：関係機関における外国人の取扱い

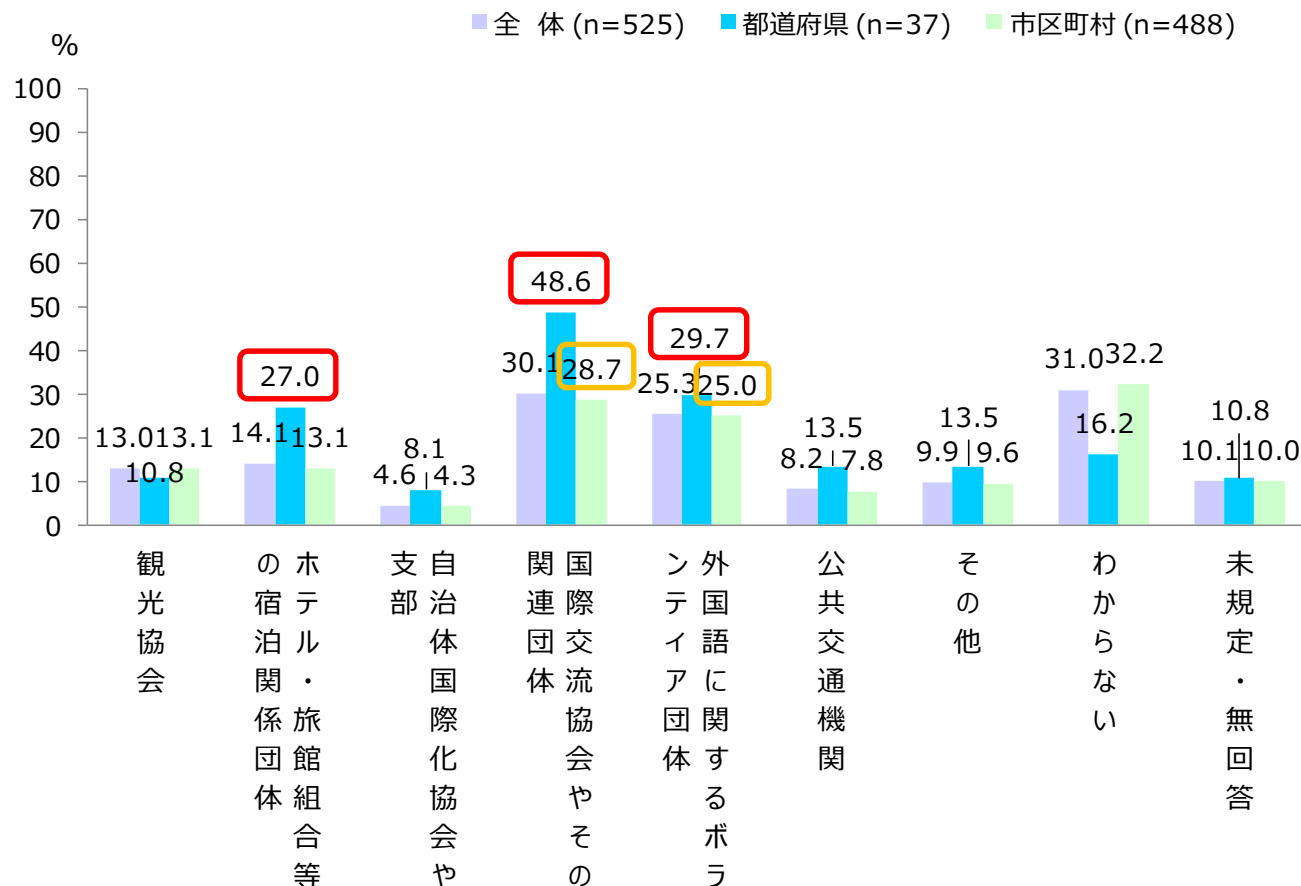
地域防災計画で定める「指定地方公共団体」や「公共的団体」について尋ねた。

災害時において「訪日外国人旅行者に関係する機関・組織等として協力を規定している団体」について、都道府県では「国際交流団体やその関連団体」が約5割と最も多い。次いで「外国語に関するボランティア団体」「ホテル・旅館組合等の宿泊関係団体」が約3割で続く。

市区町村では「国際交流団体やその関連団体」「外国語に関するボランティア団体」が2割台で並んでいる。

なお、「わからない」は都道府県が1割台半ば、市区町村が約3割、「未規定・無回答」は都道府県・市区町村とも約1割となっている。

<災害時において訪日外国人旅行者に関係する機関・組織等として協力する団体の規定>



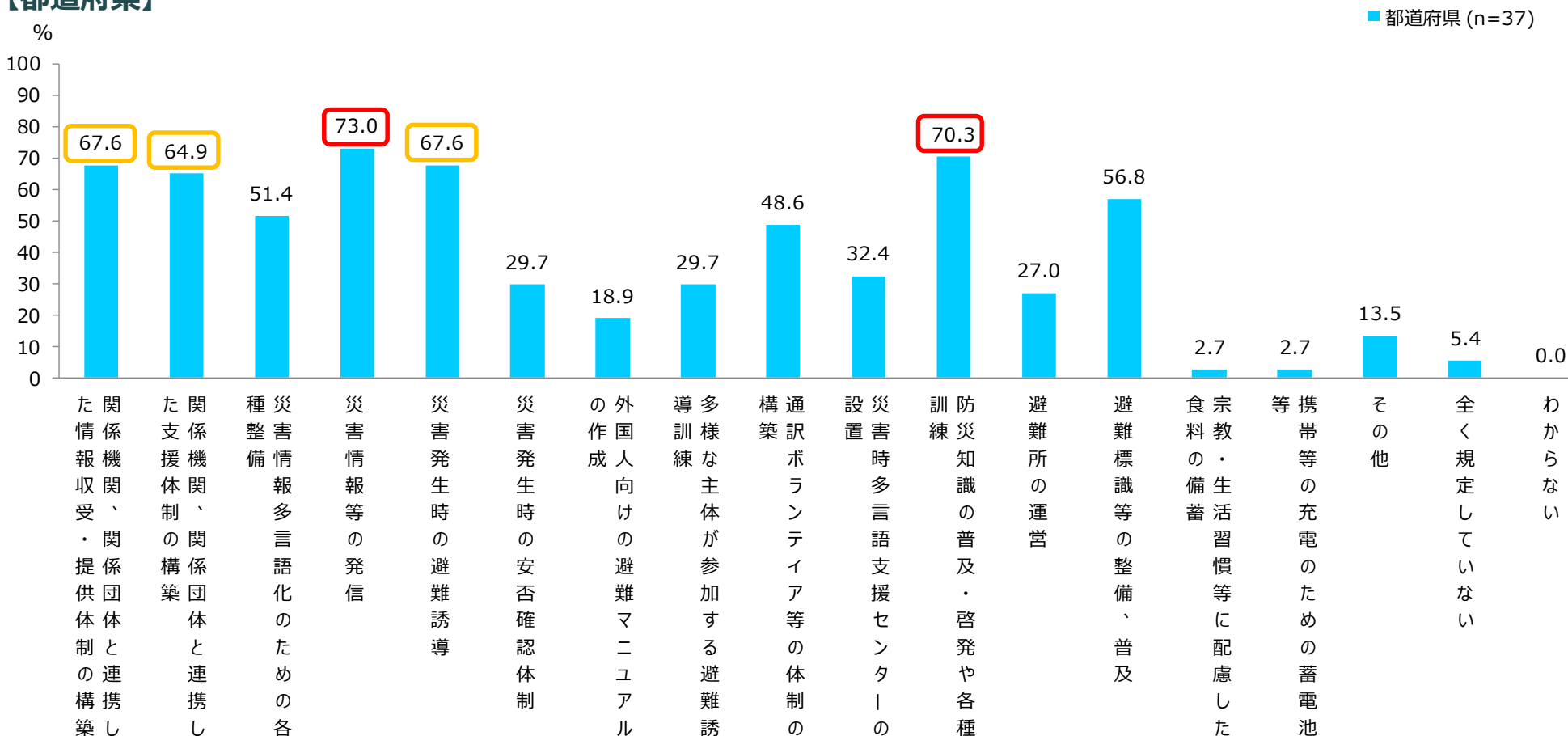
5. 地域防災計画：予防計画・事前対策における外国人の取扱い

地域防災計画における「予防計画・事前対策」について尋ねた。

「予防計画・事前対策」における訪日外国人旅行者向けの事前準備（特に災害関係）で規定しているものについて、都道府県では「災害情報等の発信」「防災知識の普及・啓発や各種訓練」が約7割、「関係機関、関係団体と連携した情報收受・提供体制の構築」「災害発生時の避難誘導」「関係機関、関係団体と連携した支援体制の構築」が6割台で多くなっている。

<「予防計画・事前対策」における訪日外国人旅行者向けの事前準備（特に災害関係）について、規定しているもの>

【都道府県】

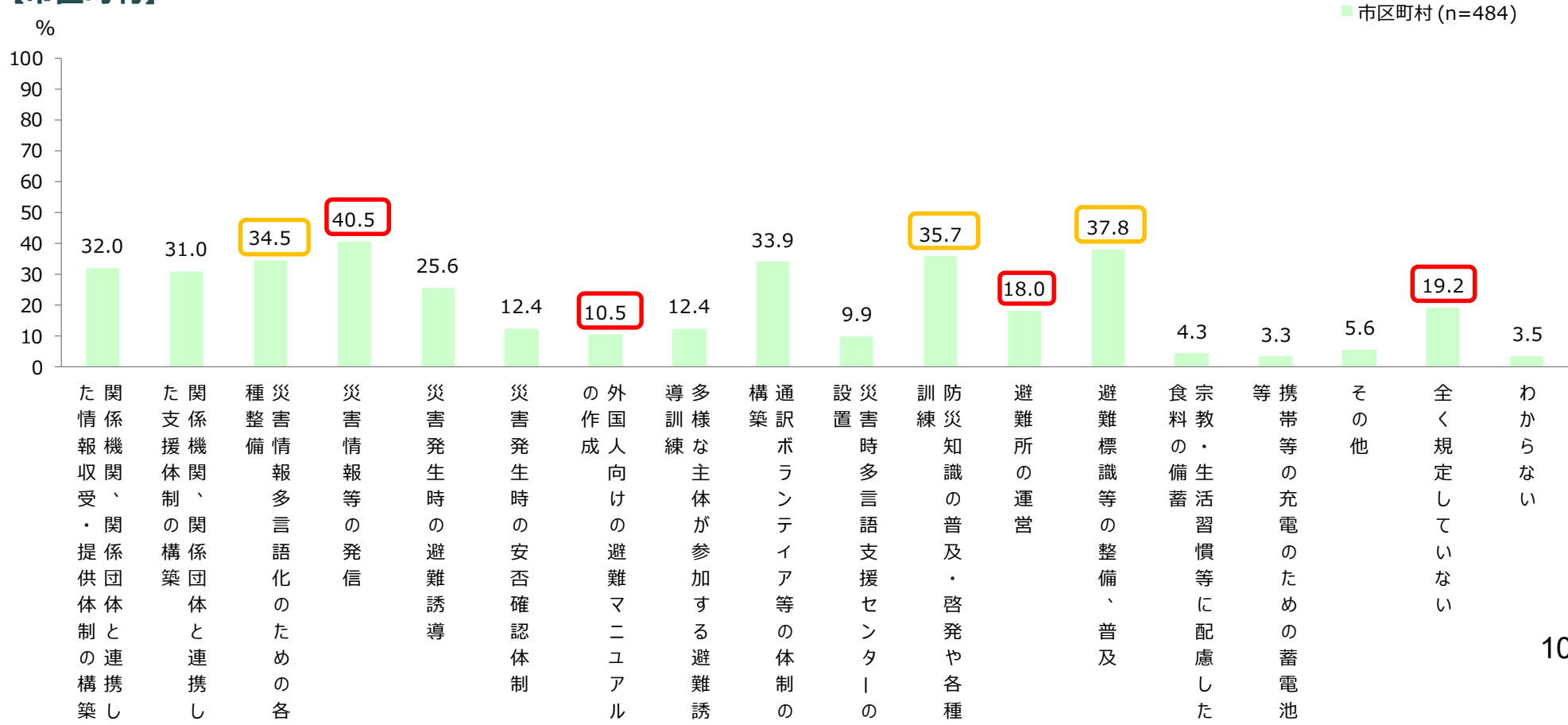


5. 地域防災計画：予防計画・事前対策における外国人の取扱い

地域防災計画における「予防計画・事前対策」について尋ねた。

「予防計画・事前対策」における訪日外国人旅行者向けの事前準備（特に災害関係）で規定しているものについて、市区町村では「災害情報等の発信」が約4割で最多、次いで「避難標識等の整備、普及」「防災知識の普及・啓発や各種訓練」「災害情報多言語化のための各種整備」の順で多くなっている。なお、避難マニュアルや運営については、約1～2割程度の準備状況であるほか、「全く規定していない」が約2割となっている。

<「予防計画・事前対策」における訪日外国人旅行者向けの事前準備（特に災害関係）について、規定しているもの> 【市区町村】



5. 地域防災計画：予防計画・事前対策における外国人の取扱い

予防計画・事前対策について「何らかの事前準備を規定している」自治体に対し、受入環境整備の状況（対応言語別）を尋ねた。

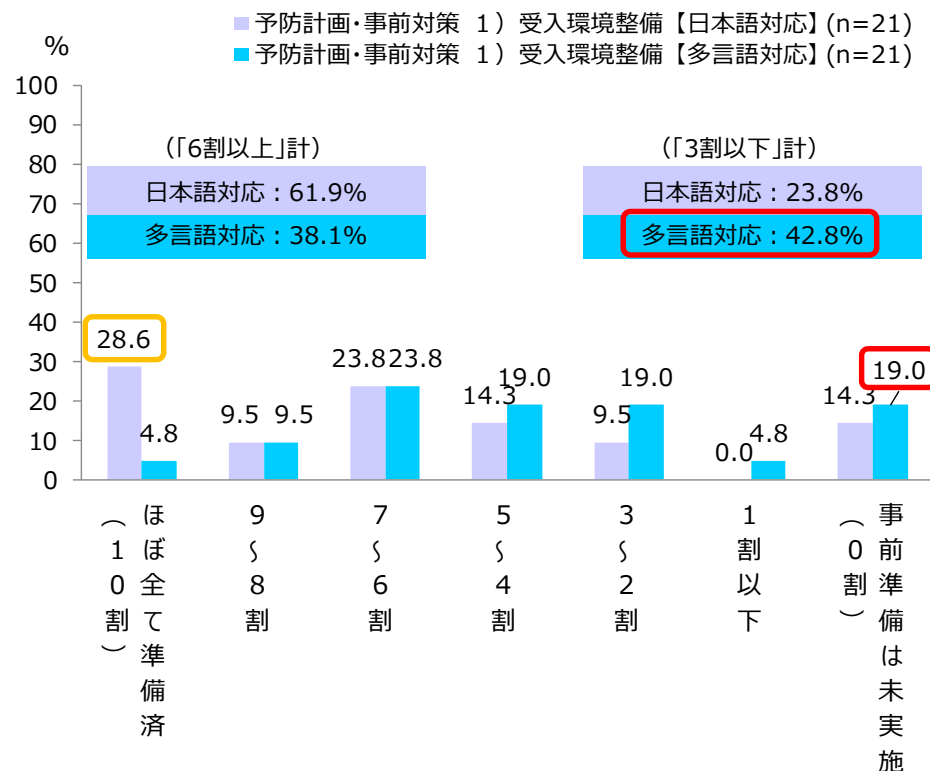
都道府県では日本語については「ほぼ全て準備済（10割）」が約3割、「6割以上」が約6割、「3割以下」が2割台半ば、「事前準備は未実施（0割）」が1割台半ば。多言語については「ほぼ全て準備済（10割）」が5%、「6割以上」が約4割、「3割以下」が約4割、「事前準備は未実施（0割）」が約2割。

市区町村では日本語については「ほぼ全て準備済（10割）」が約4割、「6割以上」が7割台半ば、「3割以下」が1割台半ば、「事前準備は未実施（0割）」が8%。多言語については「ほぼ全て準備済（10割）」が2%、「6割以上」が約1割、「3割以下」が約8割、「事前準備は未実施（0割）」が約3割。

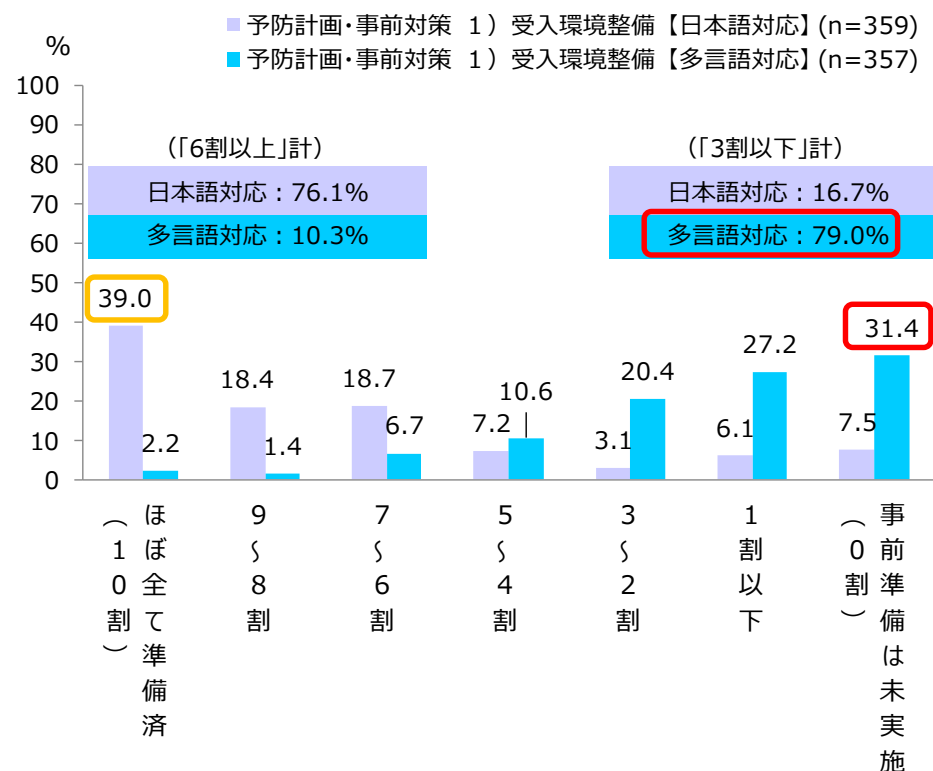
<「予防計画・事前対策」における言語対応状況：受入環境整備>

（聴取対象：「予防計画・事前対策」における訪日外国人旅行者向けの事前準備について、何らかの規定がある）

【都道府県】



【市区町村】



5. 地域防災計画：予防計画・事前対策における外国人の取扱い

予防計画・事前対策について「何らかの事前準備を規定している」自治体に対し、情報提供体制の状況（対応言語別）を尋ねた。

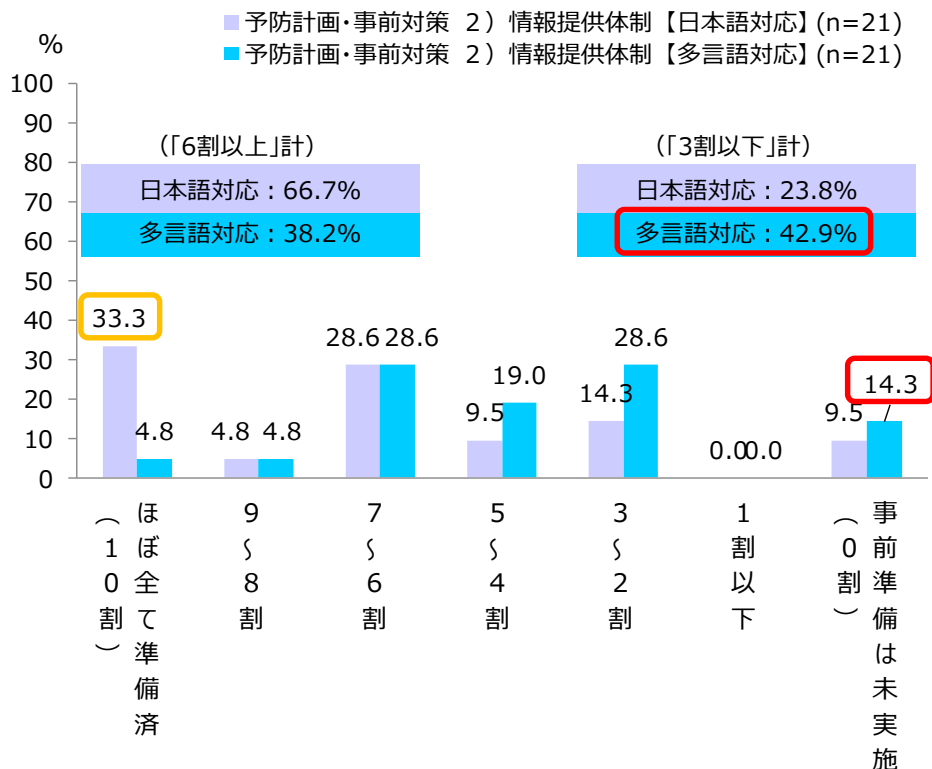
都道府県では日本語については「ほぼ全て準備済（10割）」が約3割、「6割以上」が6割台半ば、「3割以下」が2割台半ば、「事前準備は未実施（0割）」が約1割。多言語については「ほぼ全て準備済（10割）」が5%、「6割以上」が約4割、「3割以下」が約4割、「事前準備は未実施（0割）」が1割台半ば。

市区町村では日本語については「ほぼ全て準備済（10割）」が約4割、「6割以上」が約8割、「3割以下」が1割台半ば、「事前準備は未実施（0割）」が6%。多言語については「ほぼ全て準備済（10割）」が4%、「6割以上」が約1割、「3割以下」が約7割、「事前準備は未実施（0割）」が2割台半ば。

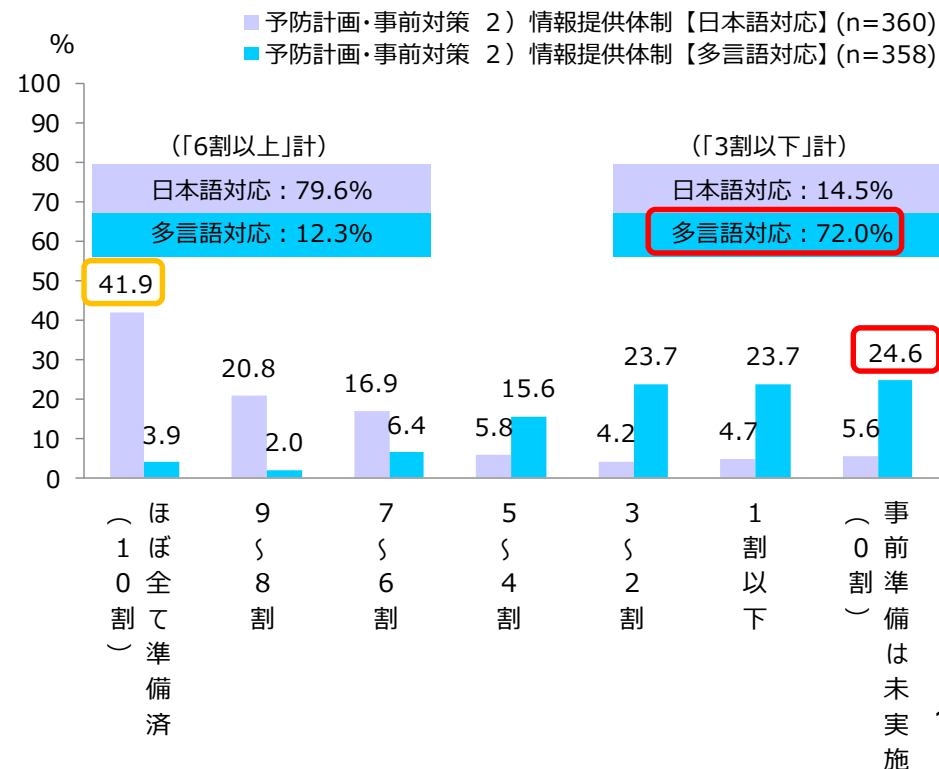
<「予防計画・事前対策」における言語対応状況：情報提供体制>

（聴取対象：「予防計画・事前対策」における訪日外国人旅行者向けの事前準備について、何らかの規定がある）

【都道府県】



【市区町村】



5. 地域防災計画：予防計画・事前対策における外国人の取扱い

予防計画・事前対策について「何らかの事前準備を規定している」自治体に対し、避難場所等の避難対策の状況（対応言語別）を尋ねた。

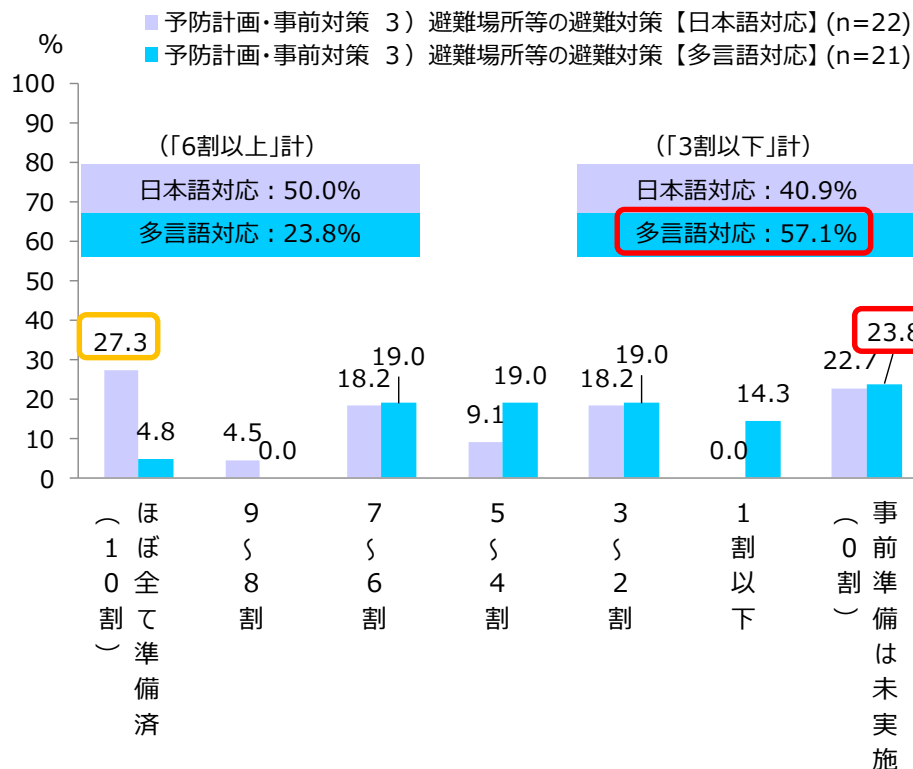
都道府県では日本語については「ほぼ全て準備済（10割）」が約3割、「6割以上」が5割、「事前準備は未実施（0割）」が約2割。多言語については「ほぼ全て準備済（10割）」が5%、「6割以上」が2割台半ば、「3割以下」が1割台半ば、「事前準備は未実施（0割）」が2割台半ば。

市区町村では日本語については「ほぼ全て準備済（10割）」が約4割、「6割以上」が7割台半ば、「事前準備は未実施（0割）」が7%。多言語については「ほぼ全て準備済（10割）」が3%、「6割以上」が1割、「3割以下」が約8割、「事前準備は未実施（0割）」が約3割。

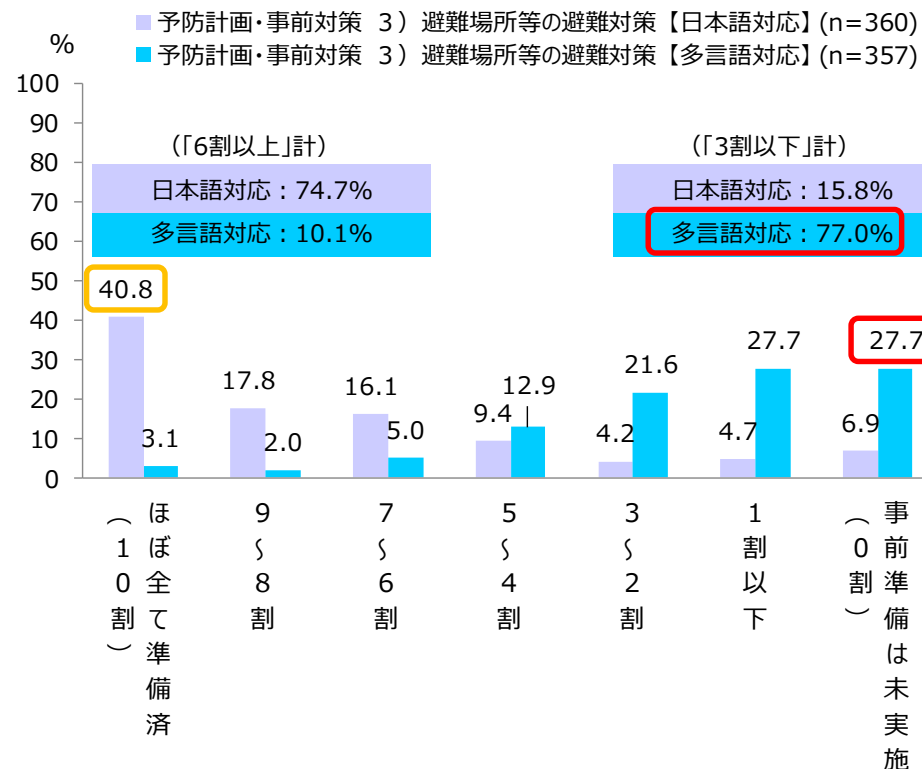
<「予防計画・事前対策」における言語対応状況：避難場所等の避難対策>

（聴取対象：「予防計画・事前対策」における訪日外国人旅行者向けの事前準備について、何らかの規定がある）

【都道府県】



【市区町村】



5. 地域防災計画：予防計画・事前対策における外国人の取扱い

訪日外国人向けの事前準備について、「自治体関係者が発災後すぐ行動に移せるために工夫していること」を自由記述方式で尋ねた。

- ・人手の確保については、災害時等緊急時の「参集人員」を定めておくほか、通訳・外国人支援ボランティアの登録・活用が挙げられている。
- ・事前訓練・研修としては、「ガイド・通訳等に対し訪日外国人に係る研修」や、「外国人を対象とした防災訓練」「在日外国人とのワークショップ」等を実施している。
- ・また、多言語支援センターの設置については、「災害対策本部立ち上げと同時に多言語支援センターを設置」のほか、「国際交流協会と協定を締結」等の例も挙げられている。

<訪日外国人向けの事前準備について、発災後すぐ行動に移せるために工夫していること>

自治体区分	工夫内容
災害等緊急時の人手の確保	
都道府県	災害対策本部が設置された場合、災害対策本部に専属要員を配置し、情報収集
市区町村	通訳ボランティアの活用
市区町村	地域に外国人支援ボランティアの登録をすすめている
市区町村	緊急初動参集職員の任命(訪日外国人向けという訳ではなく、あくまで早期避難所開設を目的として)
市区町村	発災状況ごとに参集人員を定め、自動的に職員が参集する
市区町村	災対本部が設置されると、区役所本庁舎に近い施設に、多言語対応が可能な職員と外郭団体職員が24H体制を敷く
事前訓練・研修	
都道府県	ガイド、全国通訳案内士、観光施設担当者向けに発災時の訪日外国人に対する対応方法等に係る研修を開催した
都道府県	訓練の実施
市区町村	今年度から全庁的に行う震災対処実動訓練において、会館の指定管理者と連携し、避難所及び多言語支援センターの開設を想定した情報伝達訓練を実施
市区町村	災害時外国人支援センターの立ち上げや運営の訓練を実施
市区町村	本市主催の避難所運営訓練においても外国人を避難者役などで参加してもらい、避難所の体験・周知を行っている
市区町村	市国際交流協会が在日外国人とワークショップを行い、訪日外国人に見立てた訓練にも取り組んでいる
市区町村	外国人の方に防災訓練参加を依頼している
市区町村	国際交流協会と連携した防災訓練の実施、定期的な情報交換
市区町村	シェイクアウト訓練(年1回)の実施
多言語支援センターの設置準備	
都道府県	災害対策本部が設置された場合、災害時多言語支援センターを設置し、情報等を多言語で発信
都道府県	災害対策本部立ち上げと同時に災害時多言語支援センターを設置し、職員を24時間配置
市区町村	多言語支援センター設置・運営マニュアルを策定し、市等と連携がとれるように体制を整備
市区町村	本市の国際化の拠点施設である国際交流会館の指定管理者と災害発生時の避難所及び災害多言語支援センターの設置・運営に関する協定書を締結しており、災害発生時、迅速に対応できる体制を構築
市区町村	当市の国際交流協会と災害時多言語情報支援センターの設置に係る協定を結び、毎年設置・立上訓練を行い、初動の確認をしている

<地方自治体向け調査>

5. 地域防災計画：予防計画・事前対策における外国人の取扱い

訪日外国人向けの事前準備について、「自治体関係者が発災後すぐ行動に移せるために工夫していること」を自由記述方式で尋ねた。

- ・情報発信ツールの活用としては、「防災メールのQRコードをハザードマップに掲載」「Safety tipsの周知」「Wi-Fi登録者への情報発信」等の例が挙げられている。
- ・また、メール・アプリ等以外の手段として、避難所等に「コミュニケーションボード」「避難者カード」「多言語シート」「災害時に役立つ外国語表示シート」等を配置して活用している。
- ・避難所等の周知については、「ハザードマップの多言語化」「避難誘導標識、案内標識」等を用いている例が見られる。

<訪日外国人向けの事前準備について、発災後すぐ行動に移せるために工夫していること>

自治体区分	工夫内容
	アプリ・メール等の情報発信ツールの活用
市区町村	市ハザードマップの情報に多言語対応（英語・韓国語・中国語）の防災メール配信システムのQRコードを掲載している
市区町村	セーフティチップスのアプリダウンロード呼びかけ
市区町村	自治体から発信される防災情報をNPOを通じて翻訳者に伝達しメール等で配信する体制
市区町村	「Safety tips」（災害時情報提供アプリ）について、市HP等にて周知している
市区町村	Wi-Fi登録者への情報発信
市区町村	防災アプリでの情報発信（多言語対応済）
市区町村	市災害時緊急メールを多言語化している
	コミュニケーションをとるためのツール
市区町村	指定避難所や地域防災連絡会にコミュニケーションボードを配置し、外国人とコンタクトできる体制づくりを整えている
市区町村	中心となる避難所には、英語、中国語、韓国語に対応できる「避難者カード」を常時設置している
市区町村	避難所に多言語カードを設置
市区町村	翻訳機の活用
市区町村	各避難所に多言語シートを置くことで訪日外国人ともコミュニケーションをとれるようにしている
市区町村	「災害時に役立つ外国語表示シート」の各避難所への配備
市区町村	避難所でのコミュニケーションボードの導入
市区町村	情報センター出版局の公表している被災地外国語対応ツールについて避難所に配置を進めている
市区町村	避難施設開設時に活用できるよう、多言語掲示文及び多言語翻訳文を全ての避難施設へ配備
市区町村	外国人と意思疎通を図るための指さし会話セットを各避難所に備蓄している
	避難所等の周知
市区町村	多言語情報サイトへの本市災害時避難場所リストの掲載
市区町村	web版ハザードマップ（日本語、英語対応）を作成し、平常時から危険箇所等の啓発を行う
市区町村	外来者にも分かりやすいような、駅周辺地域、不特定多数の人が集まる施設周辺地域における案内標識、避難所等案内図等の整備
市区町村	村内全域に避難誘導標識を整備し、外国語で避難所を案内している

5. 地域防災計画：予防計画・事前対策における外国人の取扱い

訪日外国人向けの事前準備について、「自治体関係者が発災後すぐ行動に移せるために工夫していること」を自由記述方式で尋ねた。

- ・平常時からの準備としては、「観光庁のSafety Information Card」「防災リーフレット」「防災ガイドブック（5か国語対応）」を配布・周知している事例がある。
- ・観光・宿泊施設との連携としては、「旅館組合・観光協会等との協定締結」「宿泊施設関係団体との連絡体制を構築」等を実施している。
- ・その他、「外国人サークルメンバーのSNSを活用」「ピクトグラムによる表記」「外国人対応マニュアルの整備」「（外国人の）避難所を1か所に集約することにより言語問題を解消」等の方策が挙げられている。

<訪日外国人向けの事前準備について、発災後すぐ行動に移せるために工夫していること>

自治体区分	工夫内容
	平常時からの案内掲示板や配布物
都道府県	平常時より観光庁のSafety Information Cardや県作成の多言語による外国人旅行者のための防災リーフレットを観光案内所等に送付し、外国人観光客への配布や県観光HPへの掲載により周知を図っている
市区町村	地震に関する啓発パンフレット(地震に自信を)の配布を行っている
市区町村	観光案内所等へ県作成の外国人向け防災ガイドブック(5か国語対応)を配布し、啓発活動を行っている
市区町村	事前対応としては(一財)消防防災科学センターの公表している、地震に自信を～大地震が身を守る～を配布
	観光・宿泊施設等との連携体制
市区町村	観光等で本町を訪れる旅行者(訪日外国人含む)が安全に滞在することができる場所の提供などを定めた「災害時における旅行者の受入れ等に関する協定」を旅館組合と締結し、旅行者の受入れ体制を整えている
市区町村	旅館協同組合を通じたネットワークは構築してあるため緊急時には各宿泊施設とは連携をとれる体制にある
市区町村	町内宿泊施設と協定を結んでいる
市区町村	地域防災計画の規定はないが、運輸局の協力により自然災害から外国人旅行者の安全を確保するための避難誘導マニュアル～宿泊施設向け～を整備
市区町村	一部地域の旅館組合・観光協会と指定緊急避難所及び避難誘導に関する協定の締結
市区町村	ホテル・旅館等に滞在している旅行者に対し、交通機関の運行情報等を提供するため、宿泊施設関係団体と連絡体制を構築
	その他
都道府県	情報発信のための多言語テンプレートの作成
市区町村	まちなかフリーwifiアクセスポイントの緊急災害モードへの移行
市区町村	外国人サークルメンバーのSNSを活用している
市区町村	防災行政無線による避難の呼び掛けの英語放送
市区町村	指定緊急避難場所及び指定避難所の表示看板は多言語表記及びピクトグラムによる表記を行っている
市区町村	外国人担当窓口を定め、発災後早い段階で情報提供を行っていくことにしている
市区町村	外国人対応マニュアルの整備
市区町村	対象者の避難所を1か所にすることで言語等の問題の解消が図れる
市区町村	避難所での生活に戸惑うことの無いよう、「避難所生活のルールをまとめた外国語(英語)リーフレット」を作成・配布している
市区町村	観光案内所との情報共有
市区町村	職員連絡体制(メール、ライン、電話番号)
市区町村	帰宅困難者対策(一時滞在スペース)での、多言語対応メガホンの準備

6. 地域防災計画：情報提供における外国人の取扱い

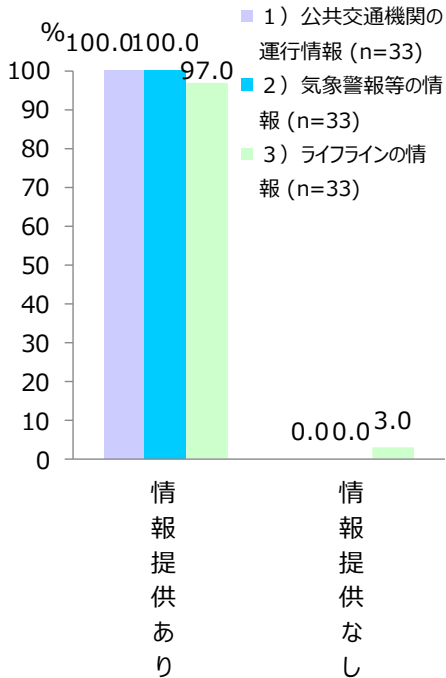
地域防災計画における災害応急対策計画〔1) 公共交通機関の運行情報、2) 気象警報等の情報、3) ライフラインの情報〕について、情報提供と多言語対応の状況を尋ねた。

都道府県の情報提供状況では、1)～3)のいずれも「情報提供あり」がほぼ100%となっている。また、「情報提供あり」のうち「多言語対応あり」は1～3)のいずれも3割台。市区町村の情報提供状況では、1)～3)の「情報提供あり」が7割台～9割台となっている。また、「情報提供あり」のうち「多言語対応あり」は1～3)のいずれも1割台。日本語の情報提供は概ね実施されているが、多言語対応状況は総じて低い状況となっている。

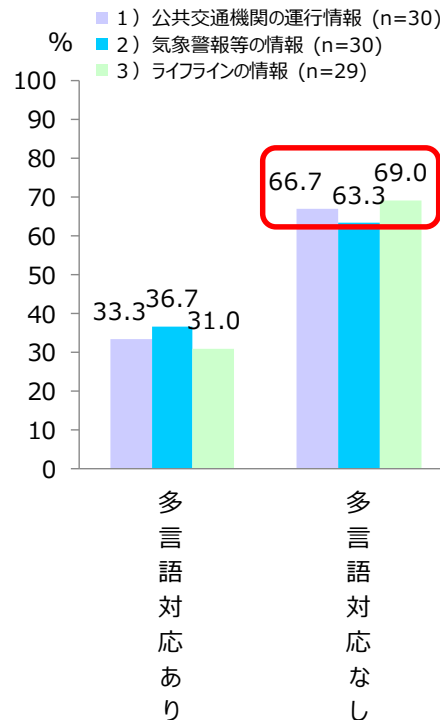
<災害応急対策計画：災害応急時における事業者等からの情報提供と多言語対応>

【都道府県】

〔情報提供状況〕

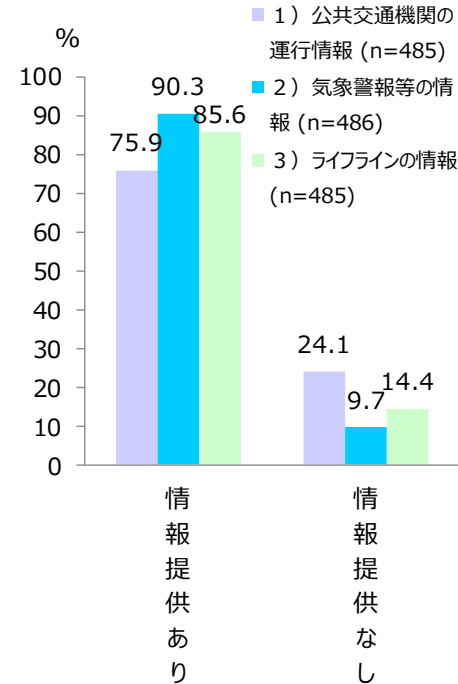


〔多言語対応状況〕
(聴取対象：情報提供あり)

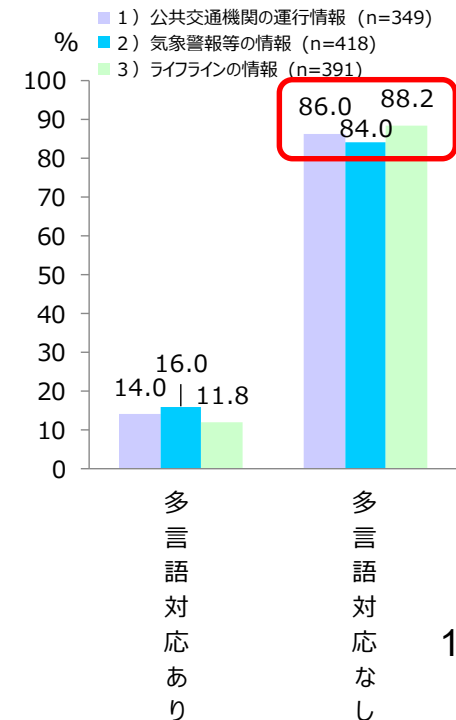


【市区町村】

〔情報提供状況〕



〔多言語対応状況〕
(聴取対象：情報提供あり)

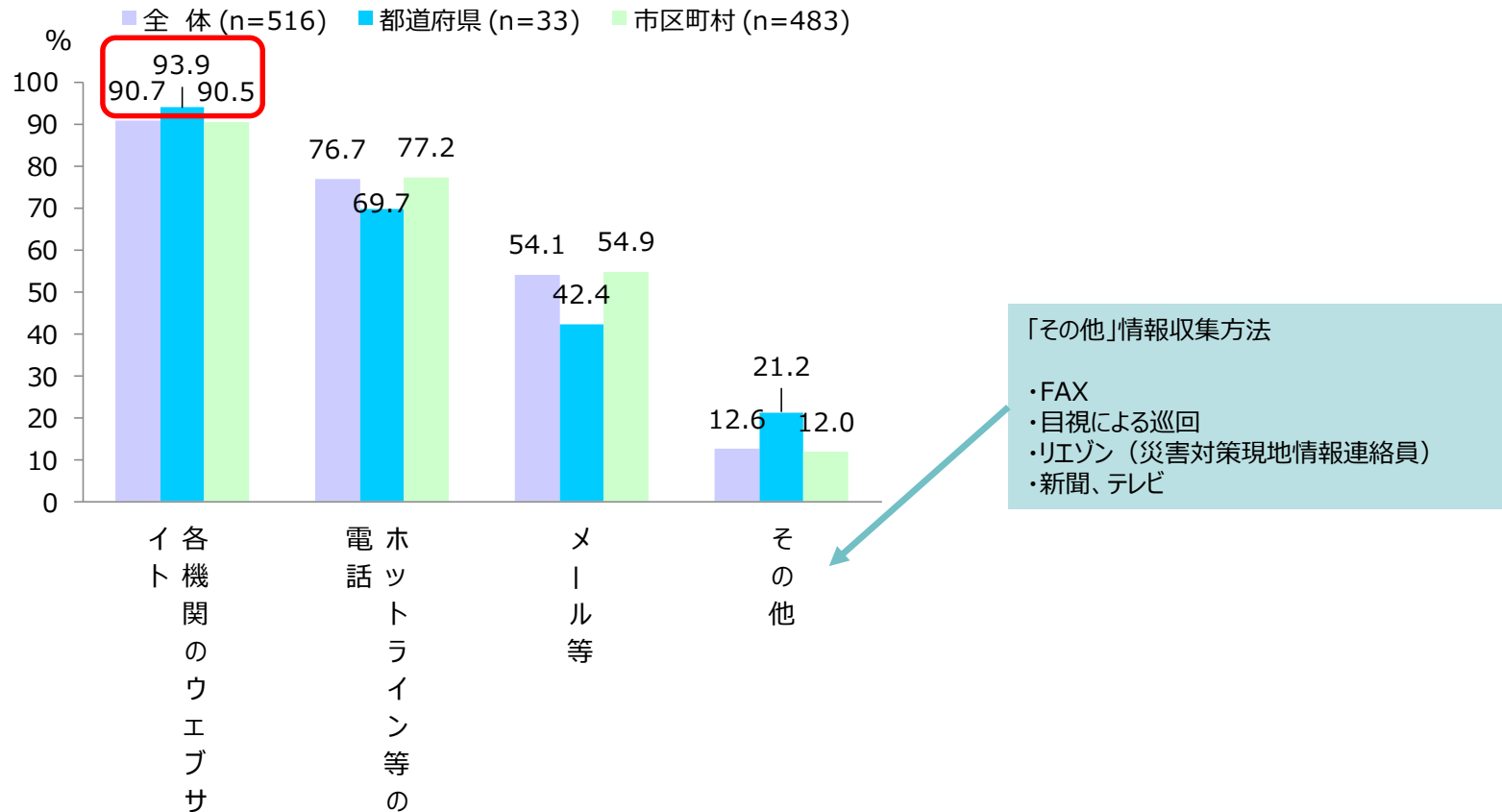


6. 地域防災計画：情報提供における外国人の取扱い

地域防災計画における災害応急時の「公共交通機関」や「ライフライン」に関する情報収集方法について尋ねた。

都道府県、市区町村とも「各機関のウェブサイト」が9割を超え、最も多い。次いで「ホットライン等の電話」が約7～8割、「メール等」が約4～5割で続く。

<災害応急時の「公共交通機関」や「ライフライン」に関する情報収集方法>



6. 地域防災計画：情報提供における外国人の取扱い

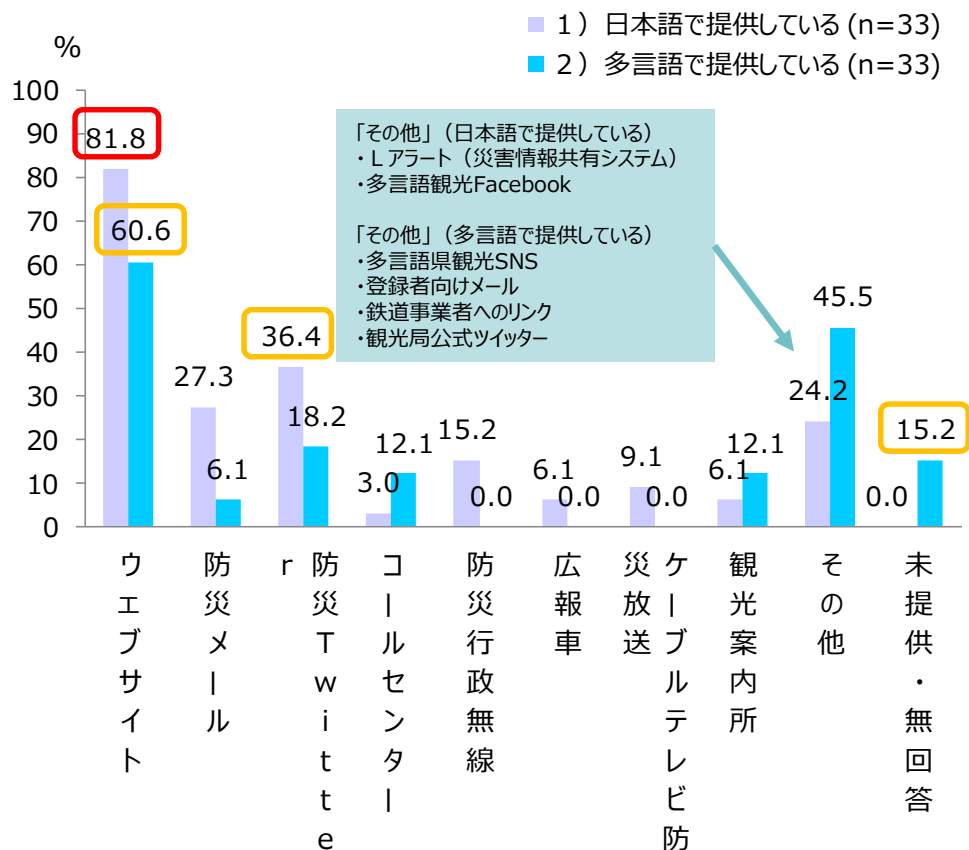
災害応急時の「公共交通機関」や「ライフライン」に関する情報提供方法（対応言語別）について、尋ねた。

都道府県では日本語については「ウェブサイト」が8割を超え、最も多く、次いで「防災Twitter」が3割台半ば、「防災メール」が約3割で続く。多言語については「ウェブサイト」が約6割で最も多く、次いで「防災Twitter」が約2割で続く。なお、多言語での「未提供・無回答」は1割台半ばとなっている。

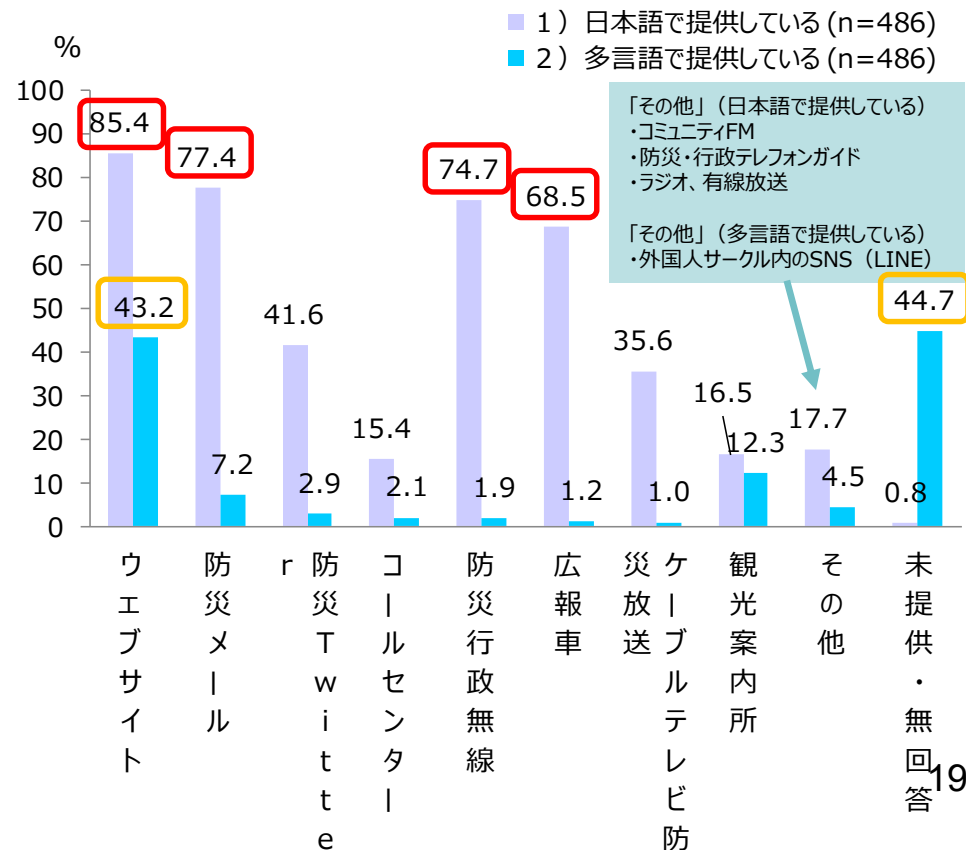
市区町村では日本語については「ウェブサイト」が8割台半ばで最も多く、次いで「防災メール」「防災行政無線」「広報車」が7割前後で続く。多言語については「ウェブサイト」が約4割で最も多く、次いで「観光案内所」が約1割で続く。なお、多言語での「未提供・無回答」は4割台半ばとなっている。

<災害応急時の「公共交通機関」や「ライフライン」に関する情報提供方法>

【都道府県】



【市区町村】



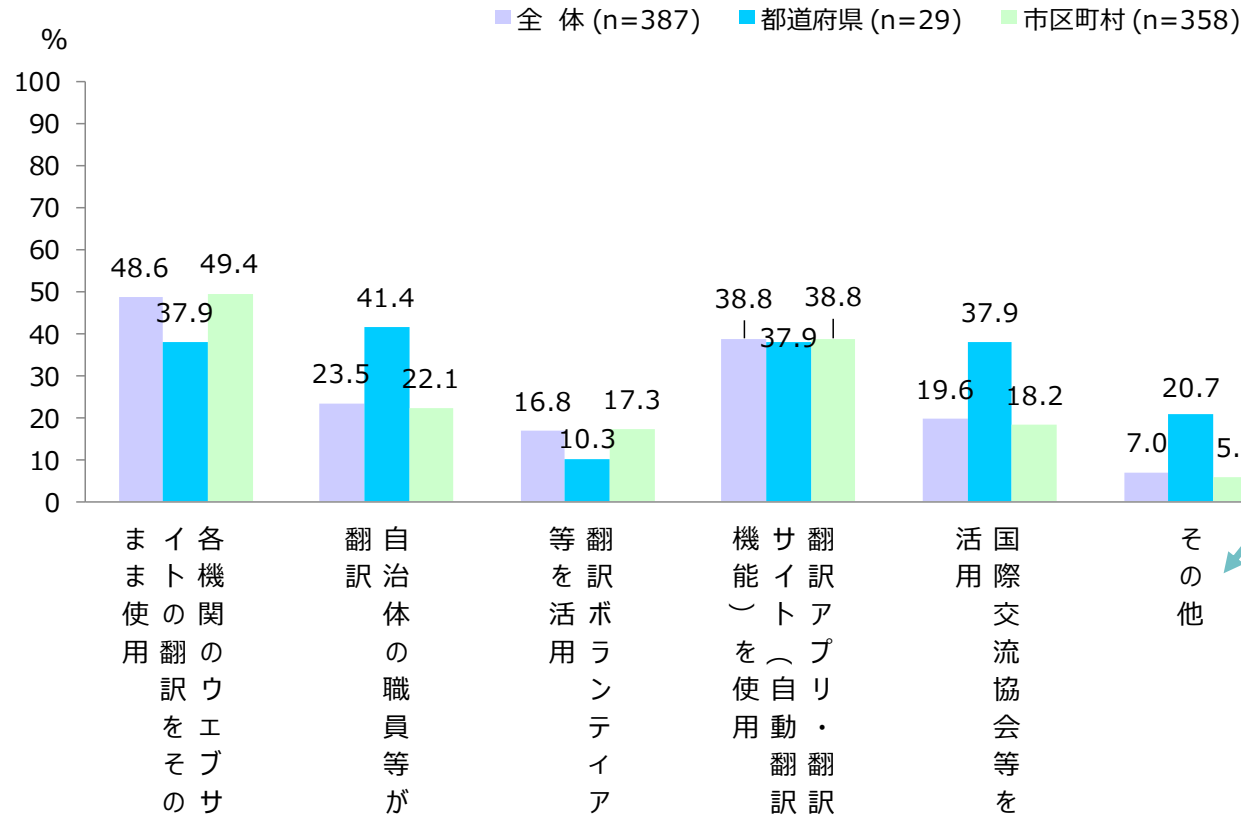
6. 地域防災計画：情報提供における外国人の取扱い

災害応急時の「公共交通機関」や「ライフライン」に関する情報の多言語化（翻訳方法）を尋ねた。

「各機関のウェブサイトの翻訳をそのまま使用」「翻訳アプリ・翻訳サイト（自動翻訳機能）を使用」については都道府県、市区町村ともが約3～4割の回答が得られている。また、「自治体の職員等が翻訳」「国際交流協会等を活用」については都道府県が各約4割であるのに対し、市区町村では各1割台に留まっている。

<災害応急時の「公共交通機関」や「ライフライン」に関する情報の多言語化（翻訳方法）>

（集計対象：「多言語化未対応」を除く集計）



「その他」多言語化（翻訳）方法

- ・多言語コールセンターを活用
- ・県の災害時多言語支援センターに依頼
- ・国や県が作成する多言語情報を使用
- ・自治体国際化協会の翻訳文対比集を使用
- ・事前にテンプレートを用意

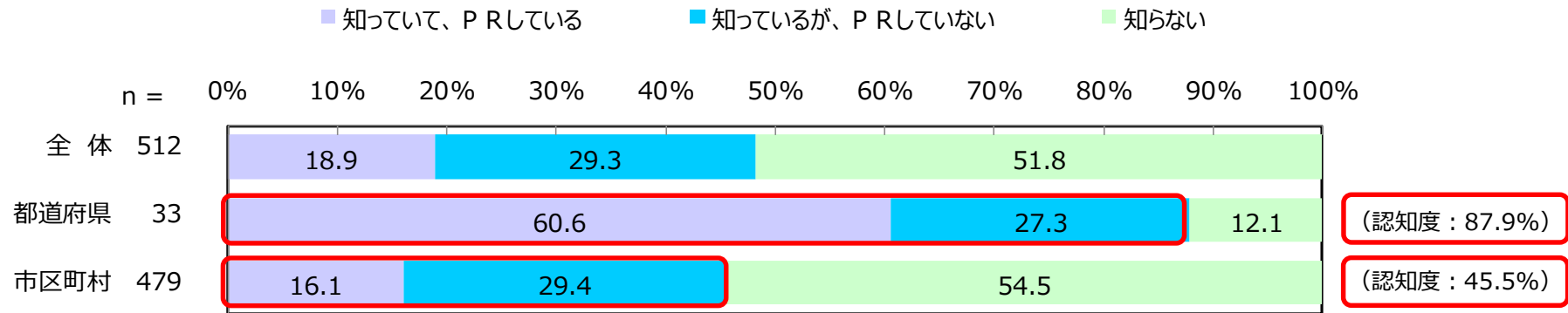
6. 地域防災計画：情報提供における外国人の取扱い

災害時等の情報提供手段として、「JNTO多言語コールセンター」「Safety tips」（観光庁監修）の認知・PR状況を尋ねた。

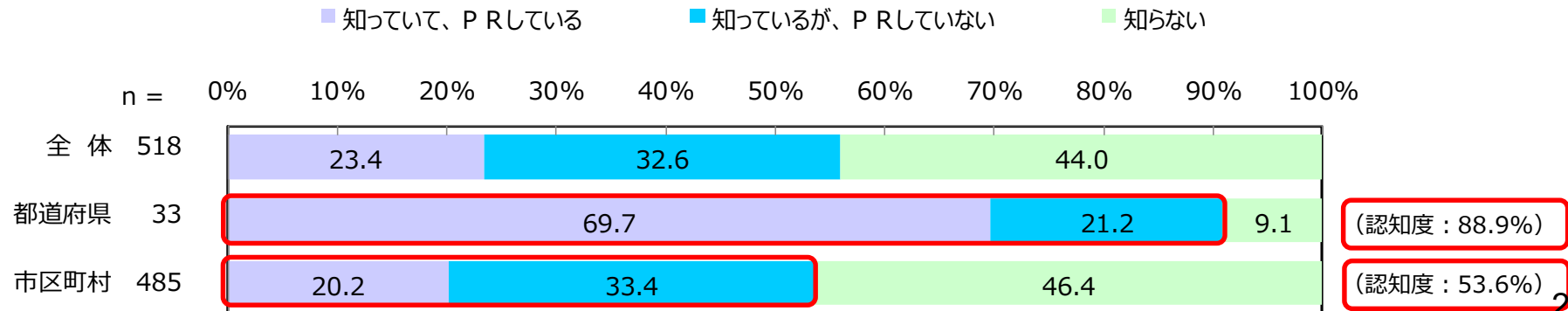
「JNTO多言語コールセンター」について、認知度（「知っている」計）は都道府県が約9割、市区町村が4割台半ばとなっている。また、「PRしている」割合は都道府県が約6割、市区町村が1割台半ばとなっている。

「Safety tips」について、認知度（「知っている」計）は都道府県が約9割、市区町村が5割台半ばとなっている。また、「PRしている」割合は都道府県が約7割、市区町村が約2割となっている。

<認知・PR状況：JNTO多言語コールセンター>



<認知・PR状況：災害時情報提供アプリ「Safety tips」（観光庁監修）>



7. 地域防災計画：避難所における訪日外国人の取扱い

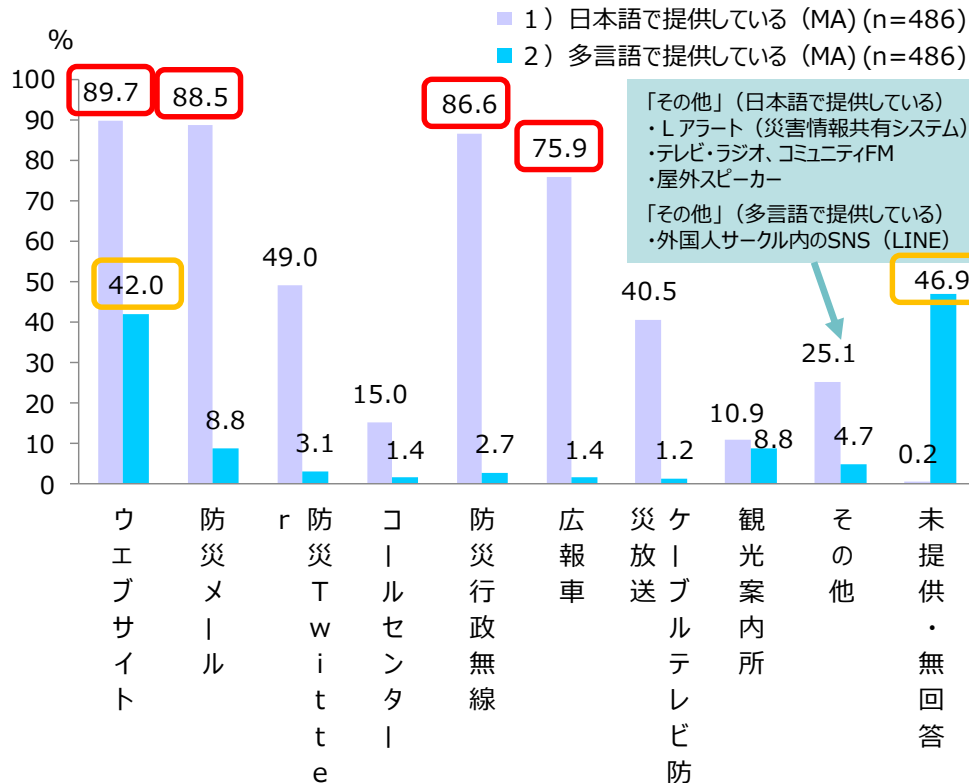
災害時の避難情報、避難所情報に関する提供情報状況を対応言語別に尋ねた（市区町村のみに聴取）。

災害時の避難情報（避難勧告や避難指示等）について、日本語では「ウェブサイト」「防災メール」「防災行政無線」が各8割台を超え、「広報車」が7割台半ばと続く。多言語では「ウェブサイト」が約4割で最も多いが、その他の情報は各1割以下に留まる。一方、多言語での「未提供・無回答」は4割台半ばを占めている。

災害時の避難所開設の情報について、日本語では「ウェブサイト」「防災メール」が各8割台を超え、「防災行政無線」が7割台半ばと続く。多言語では「ウェブサイト」が約4割で最も多いが、その他の情報は各1割以下に留まる。一方、多言語での「未提供・無回答」は約5割を占めている。

<災害時の避難情報（避難勧告や避難指示等）の提供方法：言語別> （聴取対象：市区町村のみに聴取）

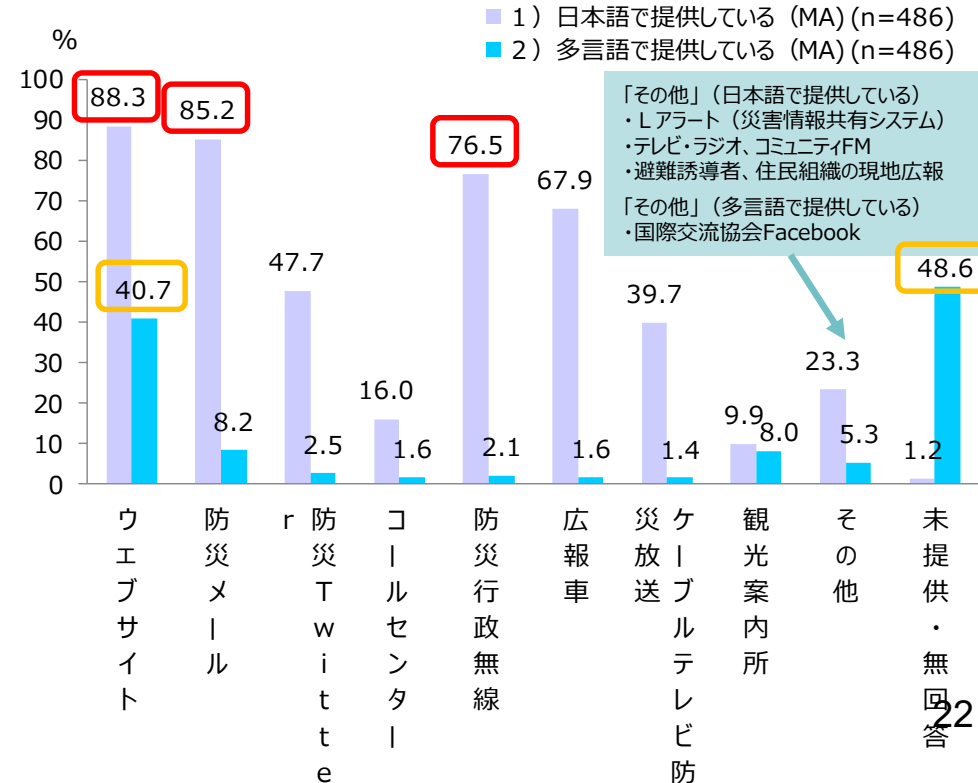
【市区町村】



<災害時の避難所開設の情報提供方法：言語別>

（聴取対象：市区町村のみに聴取）

【市区町村】



7. 地域防災計画：避難所における訪日外国人の取扱い

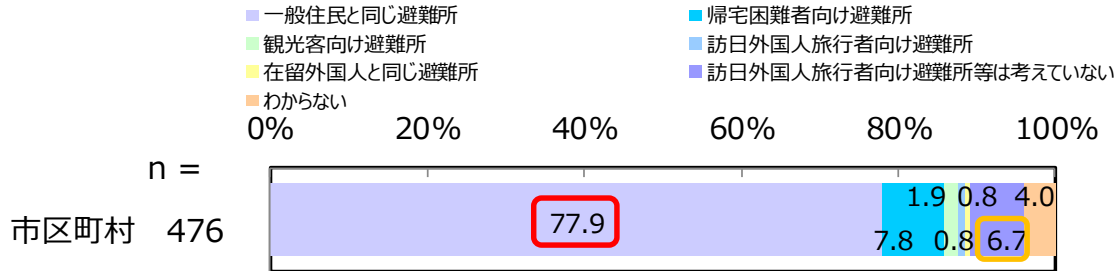
訪日外国人向け避難所に関する想定・意向等について尋ねた（市区町村のみに聴取）。

訪日外国人向け避難所の区分については、「一般住民と同じ避難所」が約8割を占めている。なお、「訪日外国人旅行者向け避難所等は考えていない」は7%。

「訪日外国人旅行者向け避難所等は考えていない」自治体に関し、訪日外国人向け避難所の今後の意向については、「災害の規模・状況により臨機応変に決める」が約5割で最も多く、「検討の予定はない」が3割台半ばで続く。また、避難所における外国人対応者については、「職員（多言語対応不可能）」が5割台半ばで最も多く、「通訳ボランティア」が4割台半ばで続く。なお、「外国人向け対応者の配置は考えていない」は約1割となっている。

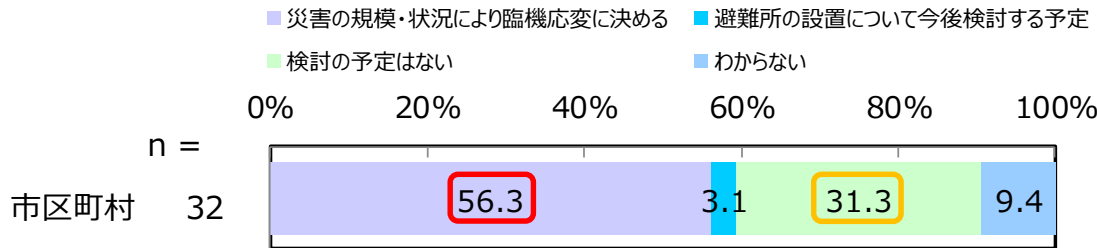
<訪日外国人向け避難所の区分の想定>

（聴取対象：市区町村のみに聴取）



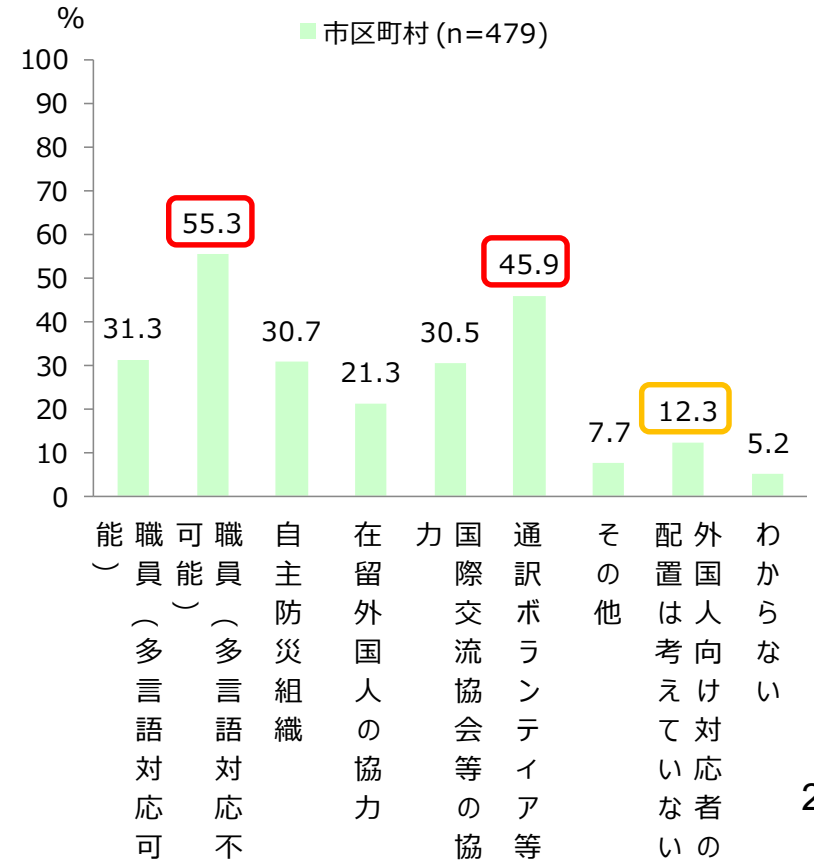
<今後の災害発生時における、訪日外国人旅行者向け避難所の設置に関する意向>

（聴取対象：市区町村のみに聴取。訪日外国人旅行者向け避難所の想定無し）



<避難所における外国人対応者>

（聴取対象：市区町村のみに聴取）



7. 地域防災計画：避難所における訪日外国人の取扱い

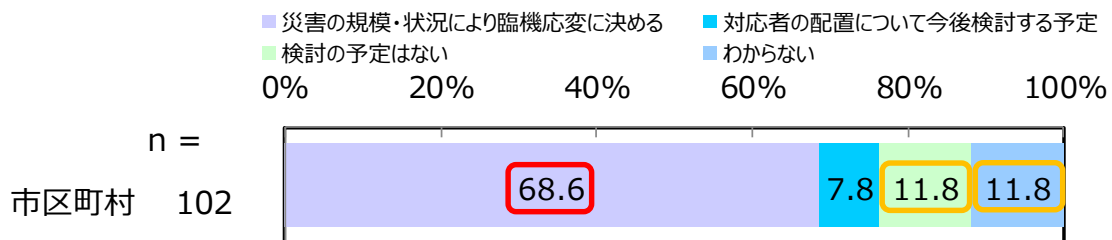
訪日外国人向け避難所における対応者、多言語対応マニュアルの対応状況について尋ねた（市区町村のみに聴取）。

「避難所における外国人対応者が現状未決定」自治体に関し、今後の災害発生時における訪日外国人旅行者向け対応者の意向は、「災害の規模・状況により臨機応変に決める」が約7割。「検討の予定はない」「わからない」は各約1割となっている。

避難所運営における多言語対応マニュアルの策定状況は「策定している」が約3%に留まり、「策定していない」は9割以上を占める。また、「策定している」場合、対応言語は「英語」が約9割、「中国語（簡体字）」「韓国語」が各7割台となっている。

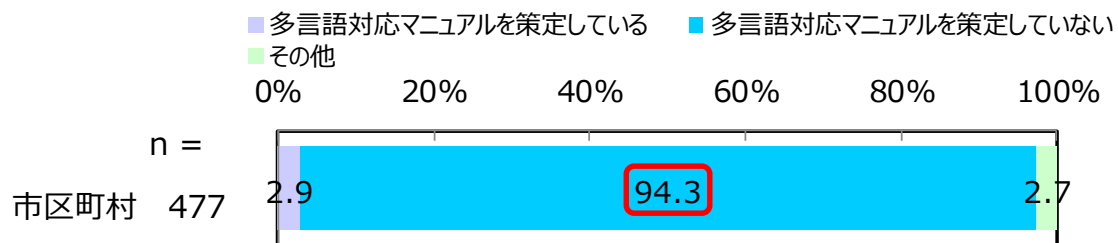
＜今後の災害発生時における訪日外国人旅行者向け対応者の意向＞

（聴取対象：市区町村のみに聴取。避難所における外国人対応者が現状未決定）



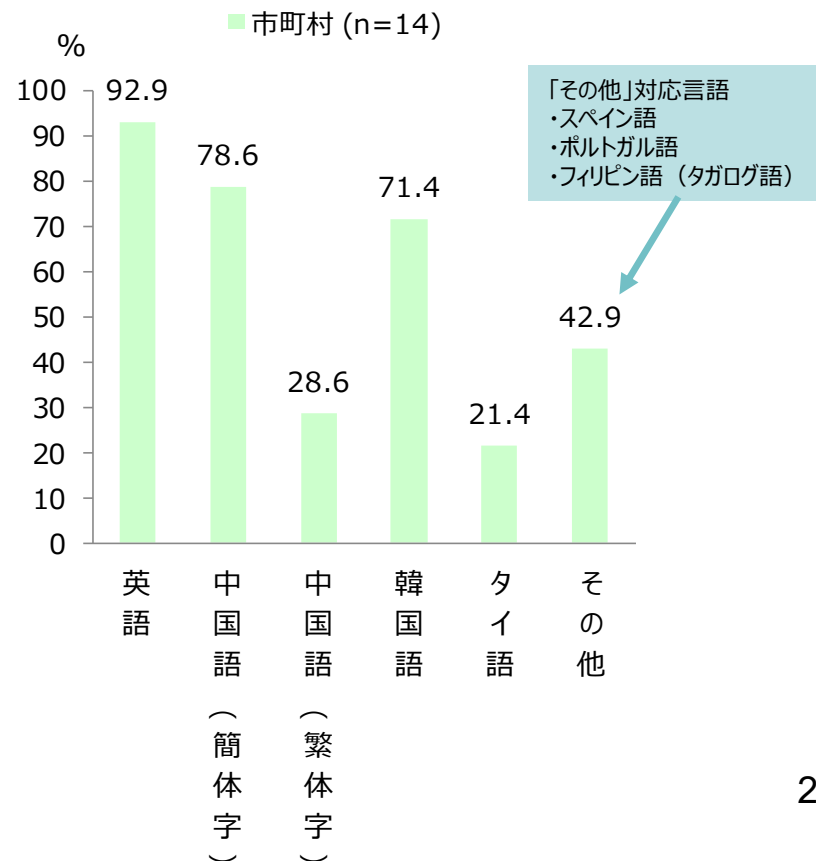
＜避難所運営における多言語対応マニュアルの策定状況＞

（聴取対象：市区町村のみに聴取）



＜多言語対応マニュアルで対応している言語＞

（聴取対象：市区町村のみに聴取。多言語対応マニュアルを策定している）



7. 地域防災計画：避難所における訪日外国人の取扱い

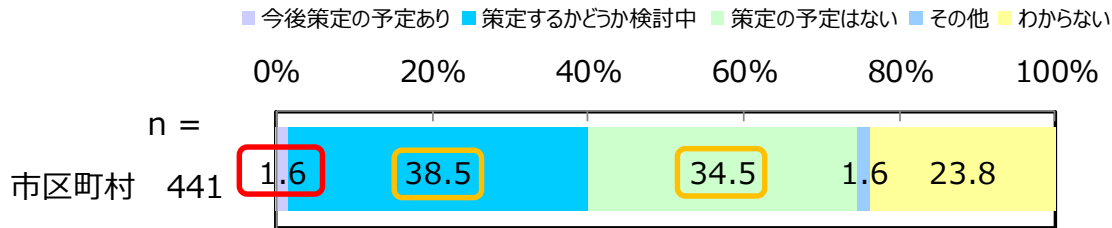
「多言語対応マニュアルが未策定」の自治体に対し、今後の意向や策定に関する障害を尋ねた（市区町村のみに聴取）。

多言語対応マニュアル策定に関する今後の意向については、「今後策定の予定あり」は1%台に留まる。なお、「策定するかどうか検討中」「策定の予定はない」は各3割台となっている。

多言語対応マニュアル策定に関する障害については、「人材不足」が6割台半ばで最も多く、「参考とすべき雛形・フォームの不足」「予算不足」が5割前後で続いている。なお、「策定の必要性を感じていない」が約1割となっている。

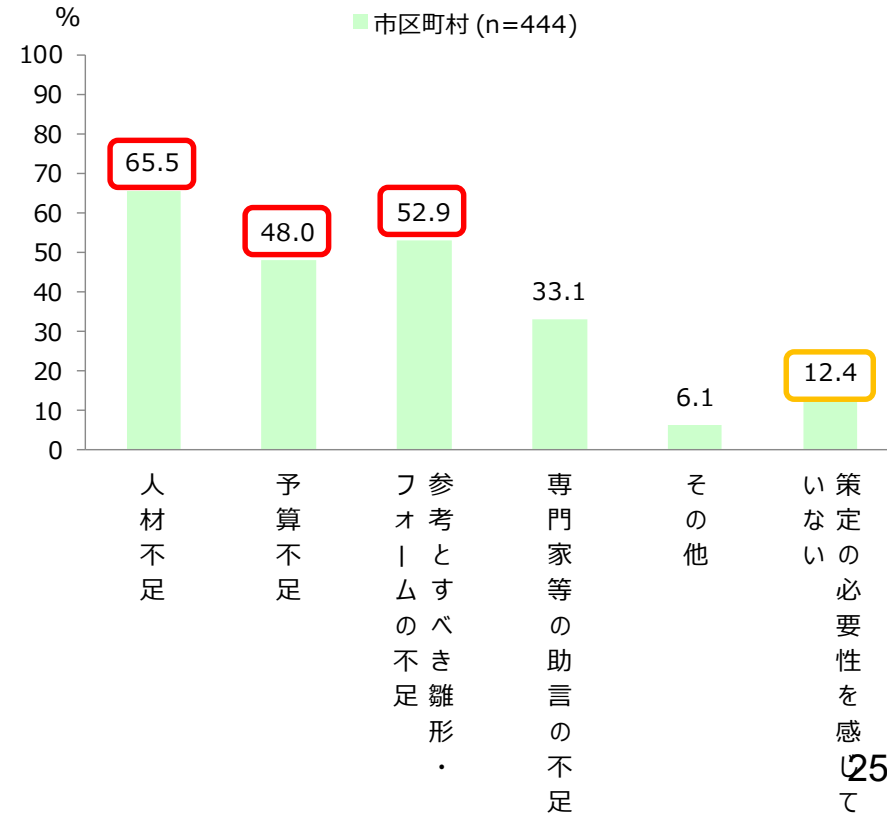
<多言語対応マニュアル策定に関する今後の意向>

(聴取対象：多言語対応マニュアルが未策定)



<多言語対応マニュアル策定に関する障害>

(聴取対象：多言語対応マニュアルを策定していない)



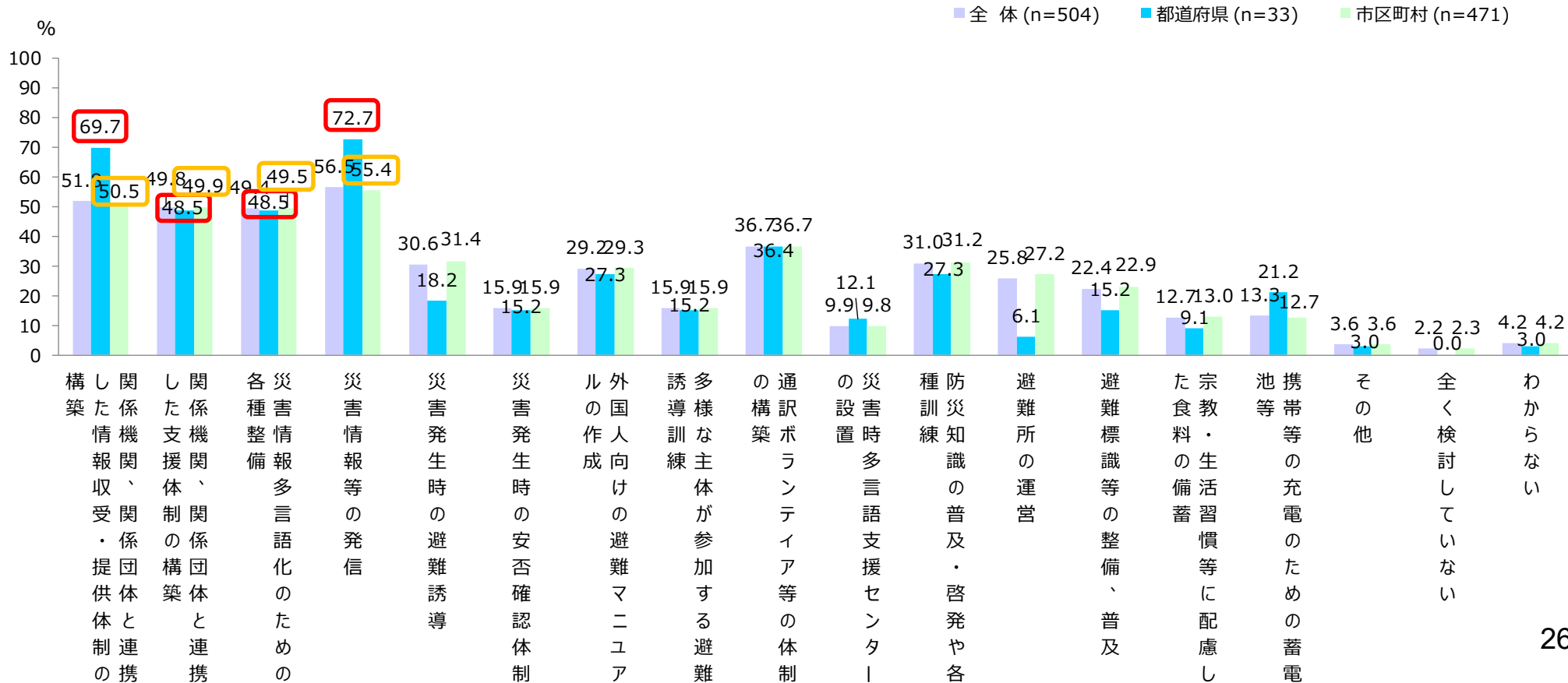
8. 今後の訪日外国人対策としての強化したい内容

地域防災計画に関わらず、訪日外国人対策として「今後強化したい」意向の内容を尋ねた。

都道府県については「災害情報等の発信」「関係機関、関係団体と連携した情報收受・提供体制の構築」が各7割前後となり、「関係機関、関係団体と連携した支援体制の構築」「災害情報多言語化のための各種整備」約5割で続く。

市区町村については「災害情報等の発信」「関係機関、関係団体と連携した情報收受・提供体制の構築」「関係機関、関係団体と連携した支援体制の構築」「災害情報多言語化のための各種整備」がそれぞれ約5割となっている。

<訪日外国人対策として「今後強化したい」意向の項目>



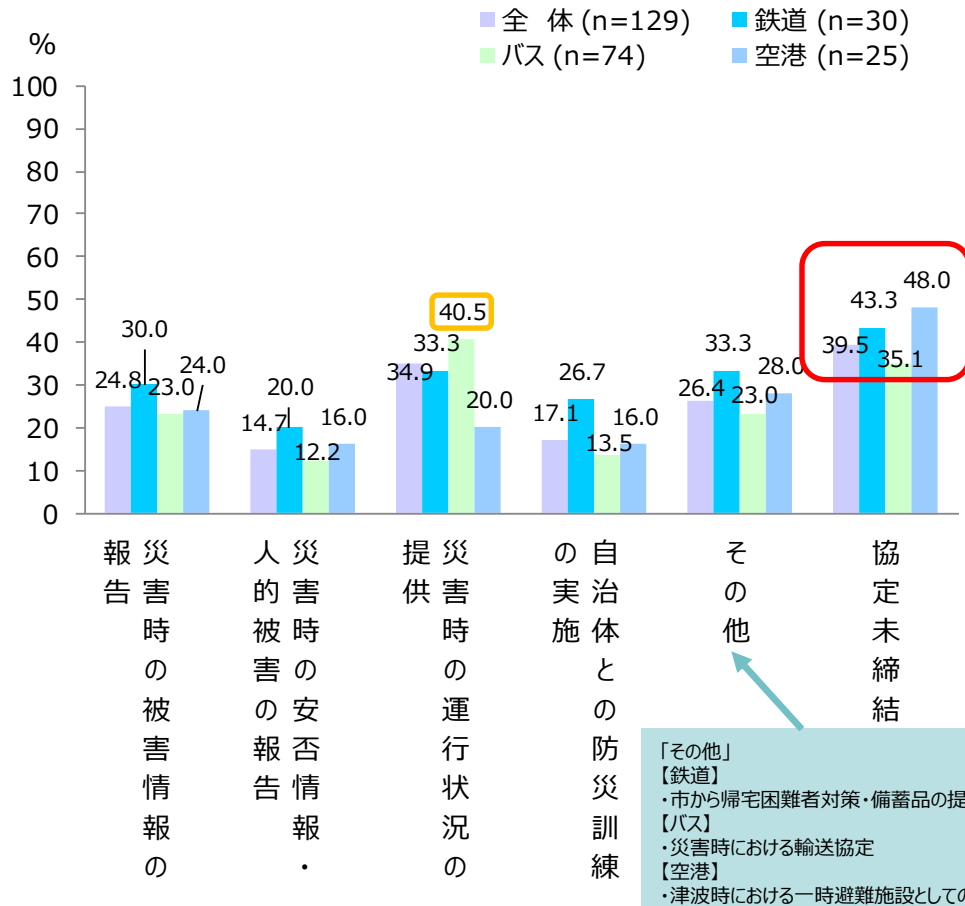
交通事業者向け調査（地域防災計画関係）

4. 地域防災計画：関係機関における外国人の取扱い

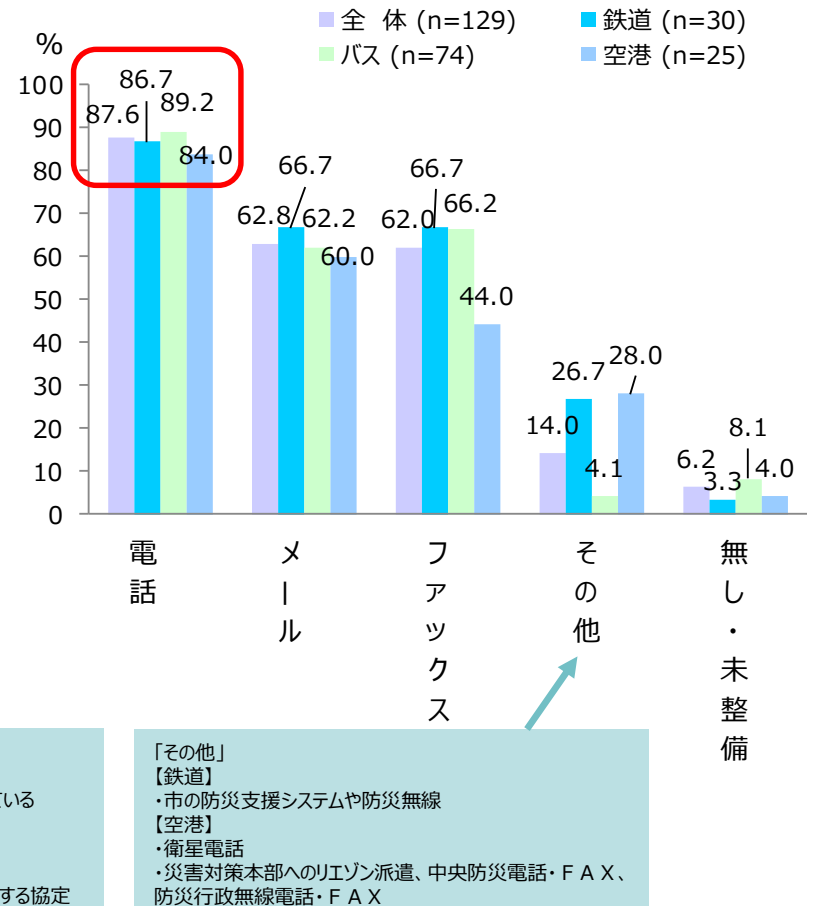
地域防災計画における自治体と締結している協定について、回答事業者全体では「協定未締結」が39.5%となっており、「何らかの協定を締結している」事業者の割合は約6割となる。事業種別ではバスの「災害時の運行状況の提供」が約4割と、他事業者と比べて割合が高い。なお、空港の「協定未締結」の割合が48%と他事業者と比べてやや高くなっている。

次に、災害時における自治体との情報連絡手段について、回答事業者全体では「電話」が9割近くと最も多く、「メール」「ファックス」が約6割で続く。事業種別でもほぼ同様の回答傾向となっている。

<地域防災計画における自治体と締結している協定>



<災害時における自治体との情報連絡手段>



観光施設向け調査（現地対応・地域防災計画関係）

4. 訪日外国人向け非常時対応マニュアル

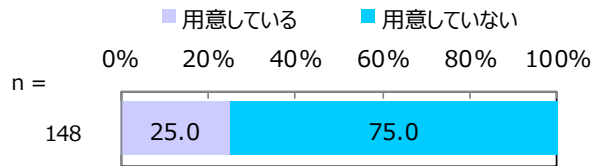
非常時対応マニュアルについては「用意している」が25%、「用意していない」が75%となっている。

非常時対応マニュアルを用意している施設に関し、日本語・多言語での準備内容を尋ねたところ、日本語での「非常時の行動マニュアル」の割合が約9割と非常に高い一方、多言語では7%に留まっている。また、多言語で「未提供・回答無し」は5割を占めている。

即時対応体制における対応言語は「英語」が5割台で最多。なお、「即時の体制が確保されていない」が約4割を占めている。

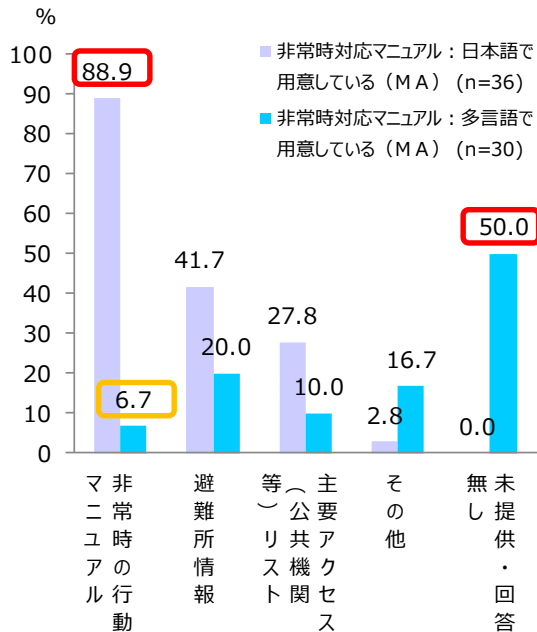
多言語による即時対応体制を確保している施設に関し、その対応方法については「多言語対応可能なスタッフによる対面対応」が約7割、「掲示物」が約5割。

＜非常時対応マニュアルの準備状況＞

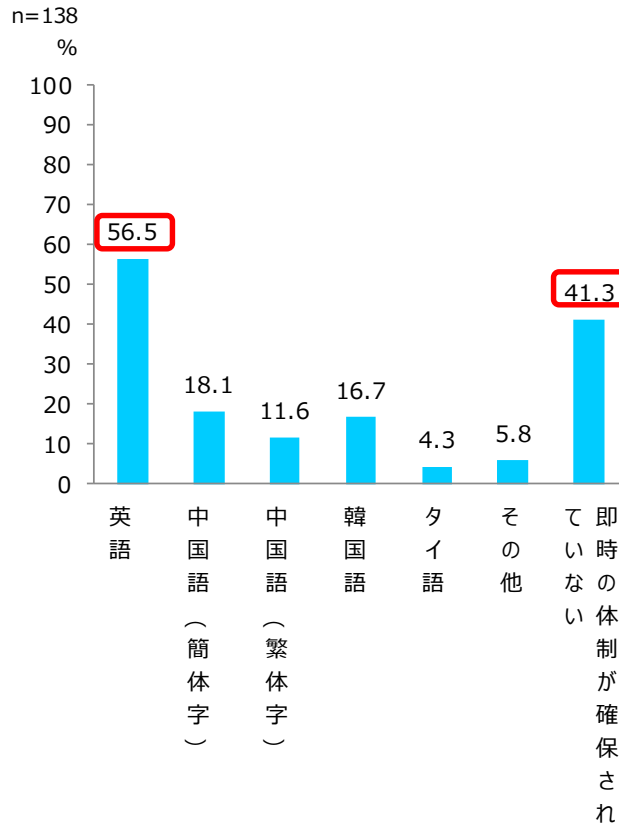


＜非常時対応マニュアルの準備内容＞

(聴取対象：非常時対応マニュアルを用意している)

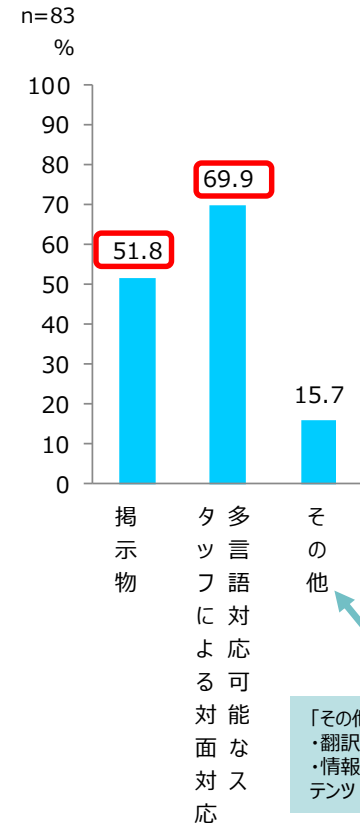


＜即時対応体制における対応言語＞



＜即時対応体制における対応方法＞

(聴取対象：即時対応体制を確保している)



「その他」
・翻訳機 (ポケットク) を運用
・情報システム・サイネージ
・タブレット

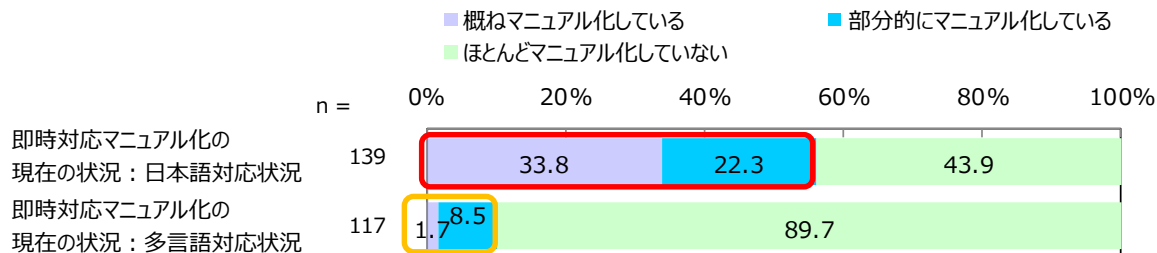
4. 訪日外国人向け非常時対応マニュアル

即時対応のマニュアル化の現在の状況については、日本語のマニュアル化率（「概ね」+「部分的に」）が5割台であるのに対し、多言語のマニュアル化率は約1割に留まる。また、今後の意向については、日本語・多言語とも「さらなるマニュアル化」が6割前後となっている。

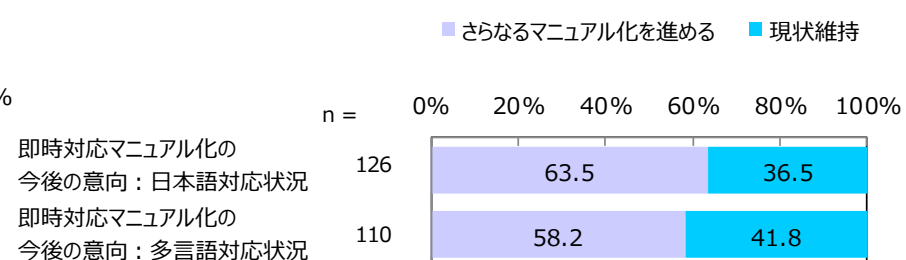
災害情報に関する関係機関の作成したパンフレット・資料等の使用状況は、「使用している」（「積極的に」+「ある程度」）が約5割となっている。

<即時対応のマニュアル化の現在の状況と今後の意向>

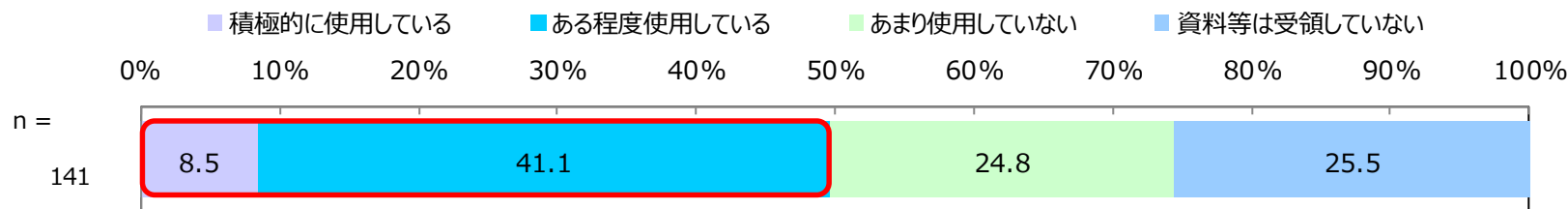
（現在の状況）



（今後の意向）



<災害情報に関する関係機関の作成したパンフレット・資料等の使用状況>



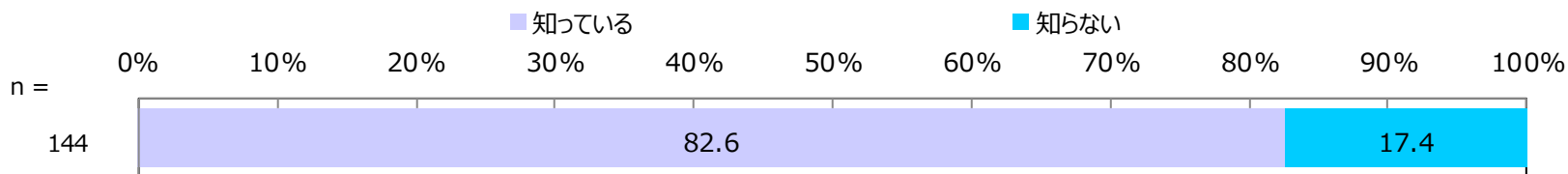
5. 地域防災計画：地域防災計画における自治体との協定状況

回答事業者の地域防災計画の認知率（「知っている」の割合）は約8割と、概ね認知されていると言える。

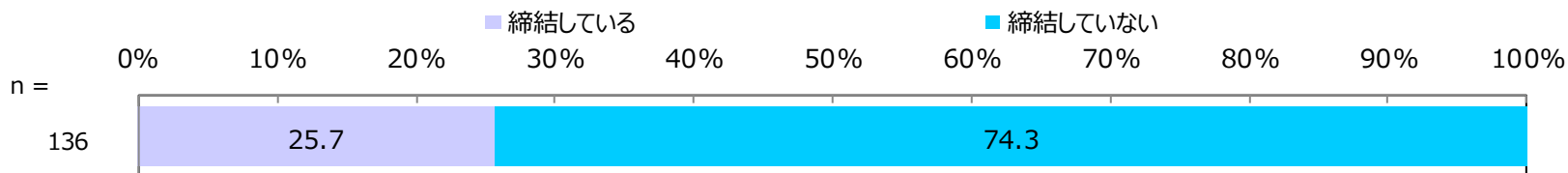
地域防災計画における地方自治体との協定締結状況は、「締結している」が2割台となっている。

地域防災計画における協定締結団体への加盟状況は、「協定を締結している団体に加盟している」が約2割。なお、「わからない」が約3割を占める。

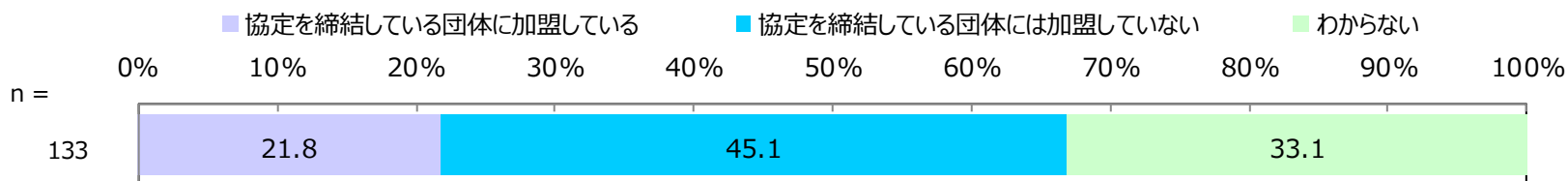
<地域防災計画の認知状況>



<地域防災計画における地方自治体との協定締結状況>



<地域防災計画における協定締結団体への加盟状況>



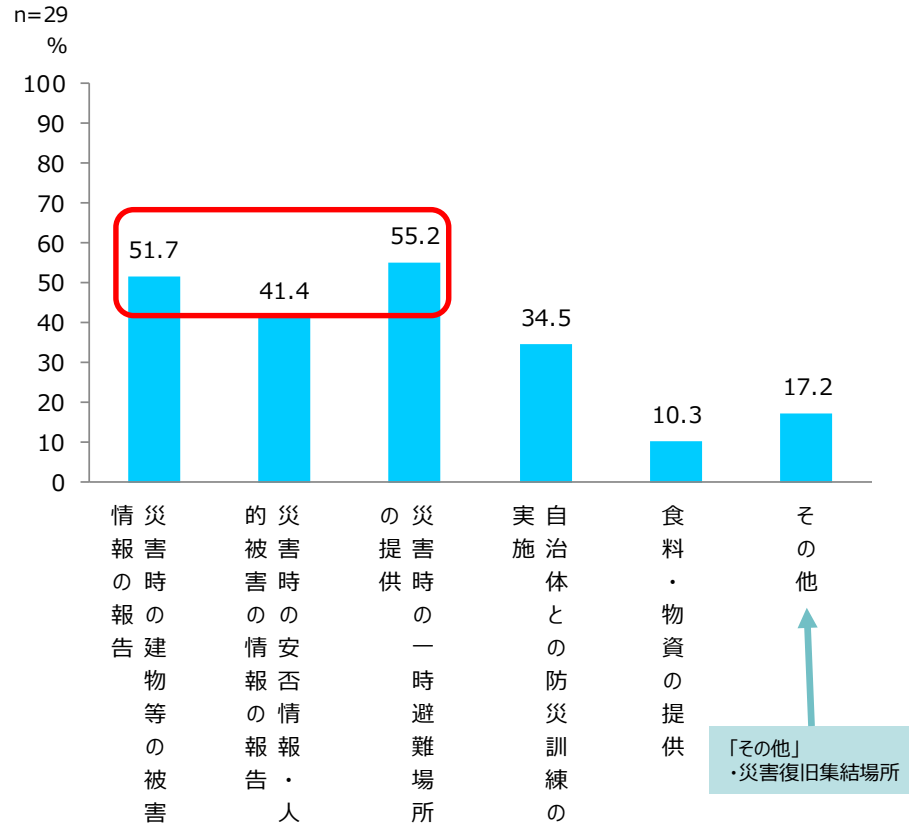
5. 地域防災計画：地域防災計画における自治体との協定状況

地域防災計画で地方自治体と協定を締結している団体に加盟している施設に関し、締結している協定内容は、「災害時の一時避難場所の提供」「災害時の建物等の被害情報の報告」が5割を超え、次いで「災害時の安否情報・人的被害の情報の報告」が約4割となっている。

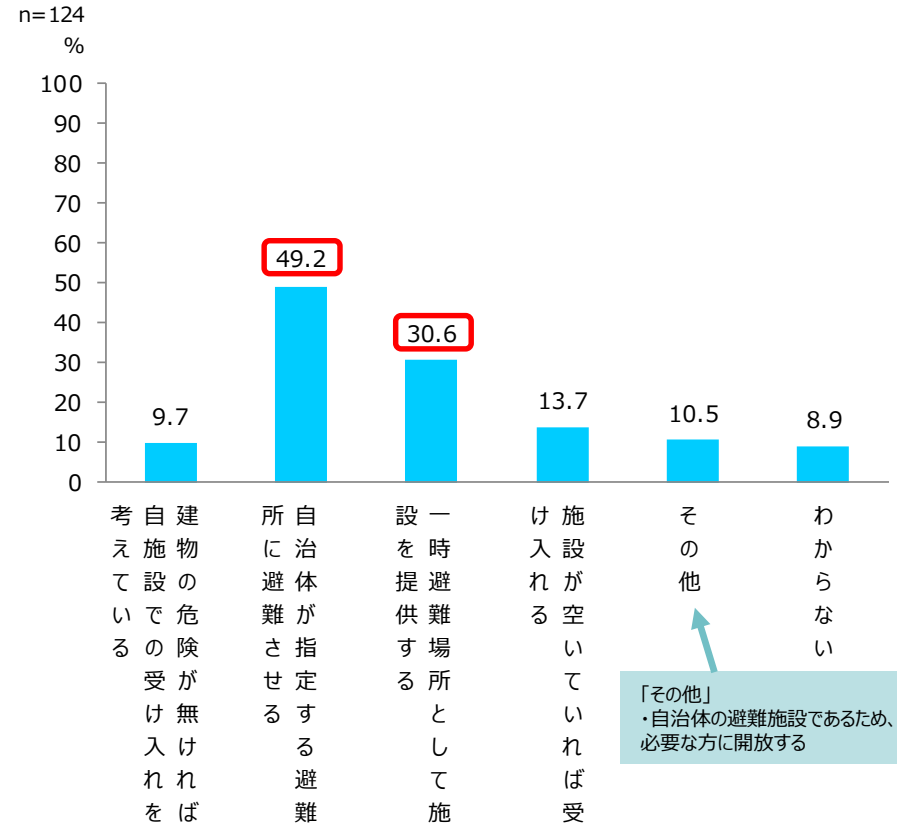
災害発生時における訪日外国人旅行者の受け入れに対する意向は、「自治体が指定する避難所に避難させる」が約5割で最も多く、次いで「一時避難場所として施設を提供する」が約3割となっている。

<地域防災計画で締結している協定内容>

(聴取対象：協定を締結している団体に加盟している)



<災害発生時における訪日外国人旅行者の受け入れに対する意向>



宿泊施設調査（現地対応・地域防災計画関係）

4. 訪日外国人向け非常時対応マニュアル

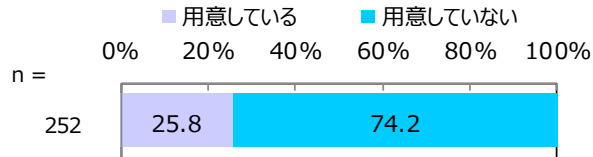
非常時対応マニュアルについては「用意している」が26%、「用意していない」が74%となっている。

非常時対応マニュアルを用意している施設に関し、日本語・多言語での準備内容を尋ねたところ、日本語での「非常時の行動マニュアル」の割合が約9割と非常に高く、また多言語でも7割台を占めている。

即時対応体制における対応言語は「英語」が8割台で最多。なお、「即時の体制が確保されていない」は1割台となっている。

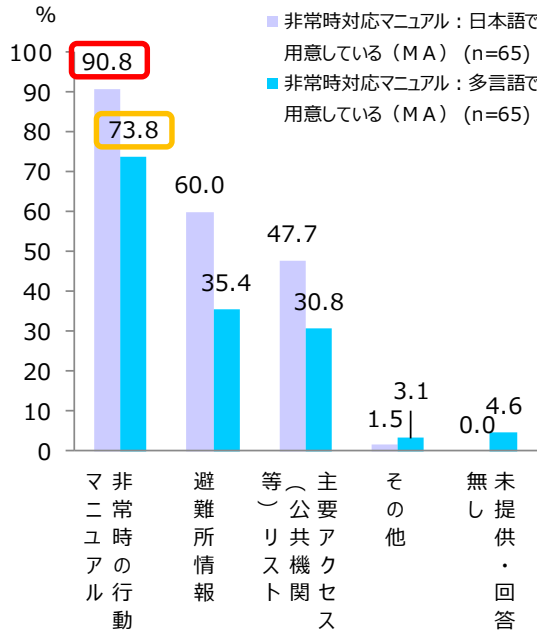
多言語による即時対応体制を確保している施設に関し、その対応方法については「多言語対応可能なスタッフによる対面対応」が約7割、「掲示物」が約5割。

<非常時対応マニュアルの準備状況>

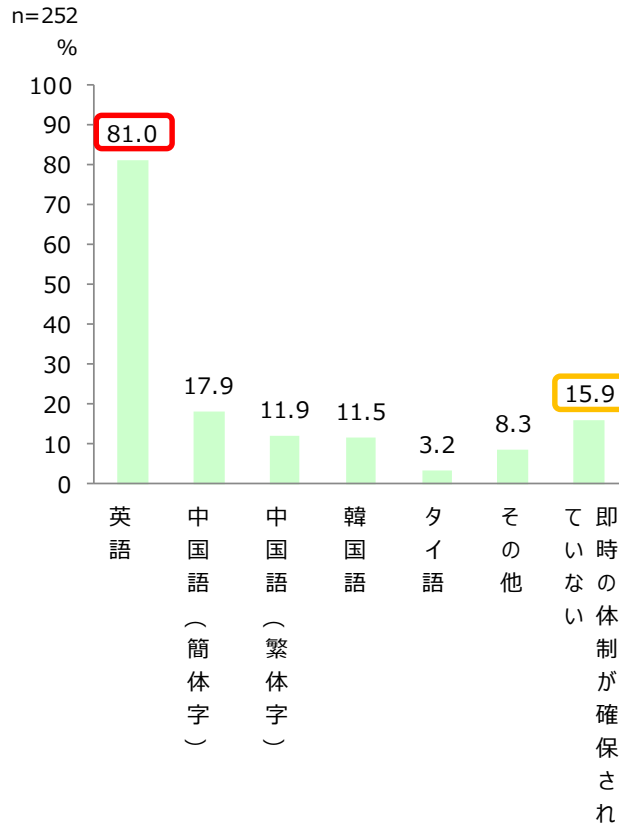


<非常時対応マニュアルの準備内容>

(聴取対象：非常時対応マニュアルを用意している)

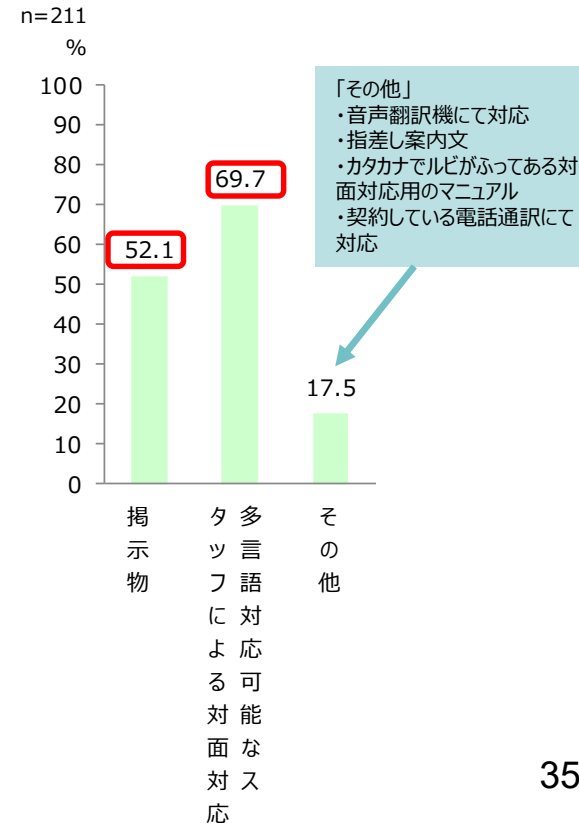


<即時対応体制における対応言語>



<即時対応体制における対応方法>

(聴取対象：即時対応体制を確保している)



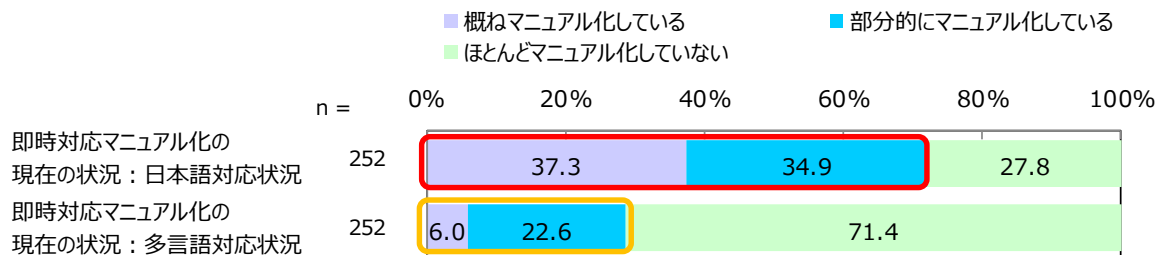
4. 訪日外国人向け非常時対応マニュアル

即時対応のマニュアル化の現在の状況については、日本語のマニュアル化率（「概ね」+「部分的に」）が7割台であるのに対し、多言語のマニュアル化率は約3割に留まる。また、今後の意向については、日本語・多言語とも「さらなるマニュアル化」が5割台となっている。

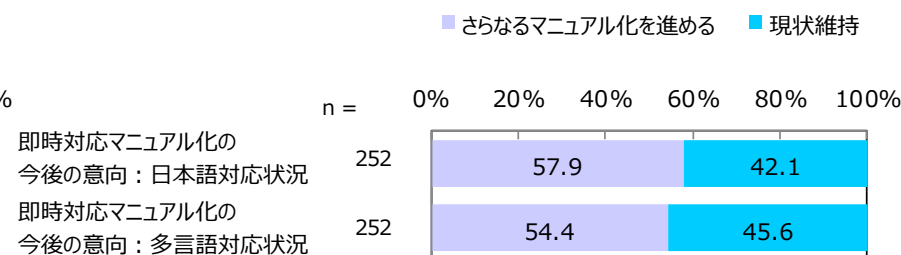
災害情報に関する関係機関の作成したパンフレット・資料等の使用状況は、「使用している」（「積極的に」+「ある程度」）が約4割となっている。

<即時対応のマニュアル化の現在の状況と今後の意向>

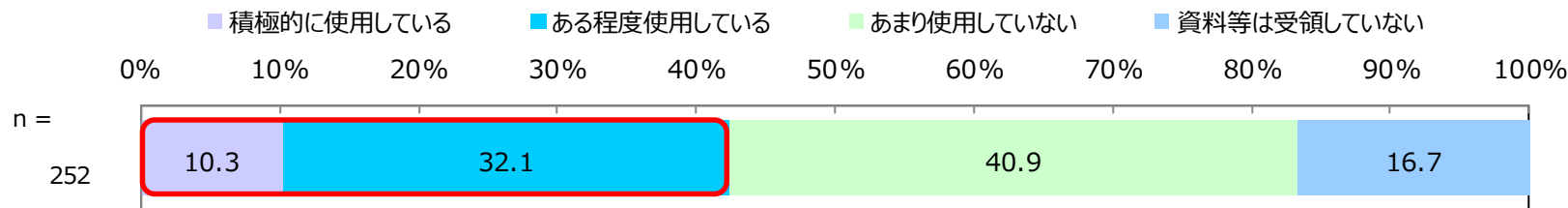
（現在の状況）



（今後の意向）



<災害情報に関する関係機関の作成したパンフレット・資料等の使用状況>



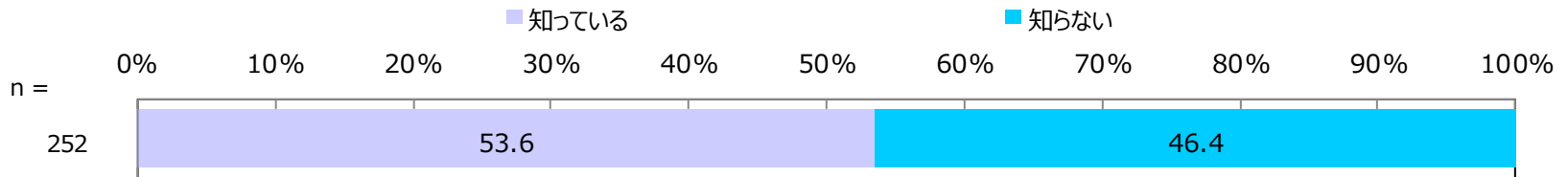
5. 地域防災計画：地域防災計画における自治体との協定状況

回答事業者の地域防災計画の認知率（「知っている」の割合）は約5割となっている。

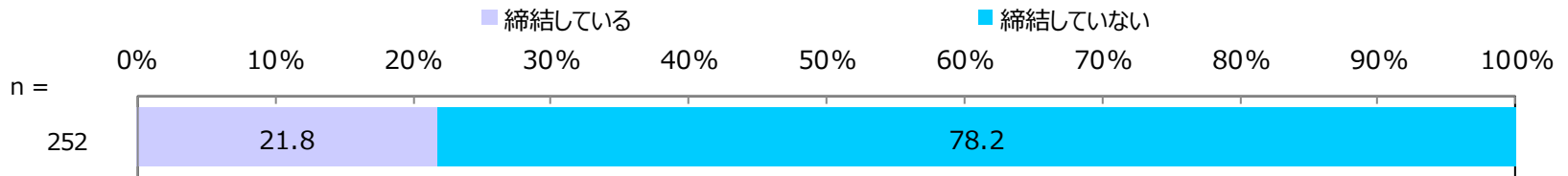
地域防災計画における地方自治体との協定締結状況は、「締結している」が2割台となっている。

地域防災計画における協定締結団体への加盟状況は、「協定を締結している団体に加盟している」が約2割。なお、「わからない」が約6割を占める。

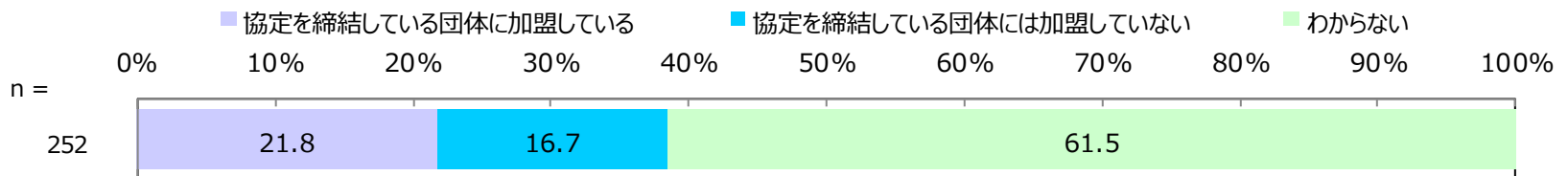
<地域防災計画の認知状況>



<地域防災計画における地方自治体との協定締結状況>



<地域防災計画における協定締結団体への加盟状況>



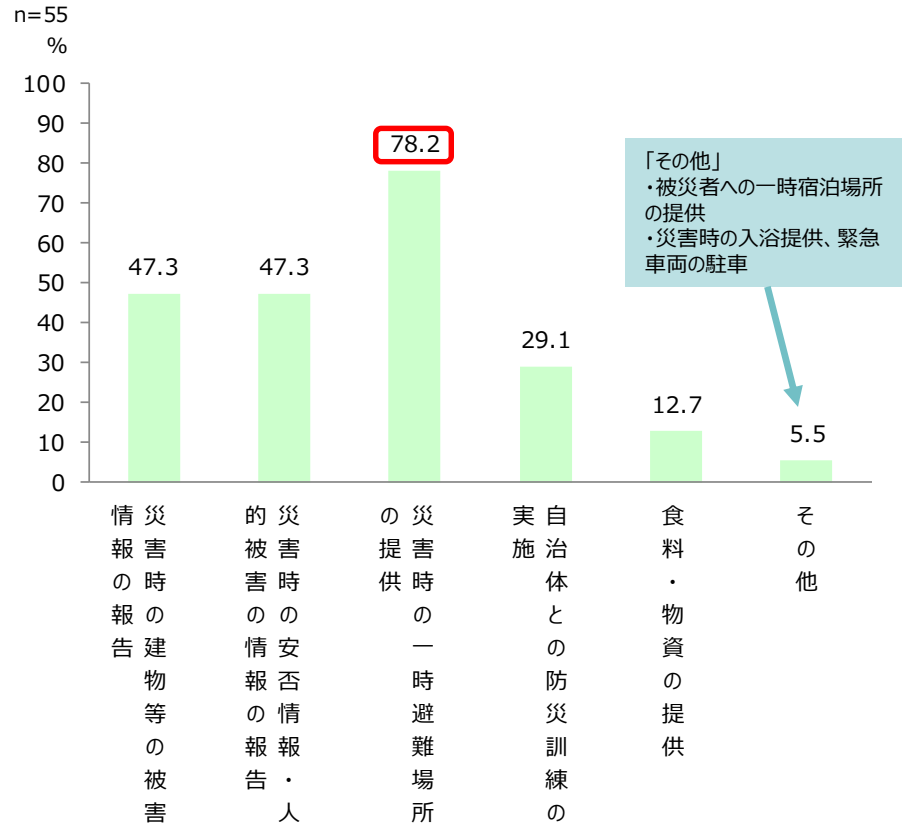
5. 地域防災計画：地域防災計画における自治体との協定状況

地域防災計画で地方自治体と協定を締結している団体に加盟している施設に関し、締結している協定内容は、「災害時の一時避難場所の提供」が約8割で最も多く、次いで「災害時の建物等の被害情報の報告」「災害時の安否情報・人的被害の情報の報告」が約5割となっている。

災害発生時における訪日外国人旅行者の受け入れに対する意向は、「建物の危険が無ければ自施設での受け入れを考えている」が約5割で最も多く、次いで「施設が空いていれば受け入れる」が約4割となっている。

<地域防災計画で締結している協定内容>

(聴取対象：協定を締結している団体に加盟している)



<災害発生時における訪日外国人旅行者の受け入れに対する意向>

