

## 熊本地震と訪日外国人旅行者への対応

### Kumamoto Earthquake and Measures for Foreign Visitors in Japan

関西大学 社会安全学部

亀井 克之

Faculty of Societal Safety Sciences,  
Kansai University

Katsuyuki KAMEI

関西大学 大学院 社会安全研究科

石井 至

Graduate School of Societal Safety  
Sciences, Kansai University

Itaru ISHII

#### SUMMARY

The number of foreign tourists in Japan is increasing up to 20 million in 2016. Kumamoto Earthquake concreted the inconvenience of communication foreign visitors encountered at the time of emergency like natural disaster. This paper treats some examples of efforts to supply precise information towards foreigners in case of emergency based on the secondary sources.

#### Key Words

Sightseeing, Foreign Tourists, Kumamoto Earthquake

#### 1. はじめに 研究の背景と目的

近年、訪日外国人旅行者の数が大幅に増加している。日本政府観光局（JNTO）によると、東日本大震災が発生した2011年に621万人だった年間の訪日外国人旅行者数は、2016年10月について2,000万人を超えた。最終的に2016年の年間外国人旅行者数は2,403万9千人（前年比21.8%増）となった。2017年に入ってもこの勢いは継続している。

当初、東京オリンピックとパラリンピックが開催される2020年までに2,000万人というのが日本政府の目標であったので、4年も前倒して

これを実現したことになる。

2,000万人突破が確実視された2016年3月30日には、首相官邸に設置された「明日の日本を支える観光ビジョン構想会議」が訪日外国人観光客数の目標人数を2020年に4,000万人、2030年に6,000万人へと倍増させた<sup>(1)</sup>。

外国人旅行者による買い物の様子を表現する「爆買い」と外国人による訪日観光を意味する「インバウンド」が2015年の流行語大賞の候補となり、前者が大賞に輝いた。現在、外国人訪問者に関する話題やニュースが社会的に定着している。

しかしながら、新しい社会的現象には新しい

リスクが伴う。人数が増加するという事はそれに伴うリスクも増加することを意味する。

2014（平成26）年度、政府は「観光立国実現に向けたアクションプログラム2014」を策定した。この中で、訪日外国人旅行者の安全確保に向けて関係省庁が連携して取り組むこととしている。

本稿では、訪日外国人旅行者に関わる問題点やリスクの中でも、災害時に日本語が理解できないことによる情報取得の困難性に注目する。具体的には、①熊本地震の際に日本語が理解できない訪日外国人旅行者に情報提供するためにどのような対応がなされたか、②日本を訪問しようとする外国人に対して、風評被害を防止するためにどのような情報提供がなされたか、③どのような対応が一般的になされているのかについて考察することを目的とする。

## 2. 考察の方法

国土交通省、日本政府観光局（JNTO）、九州観光推進機構が公表している情報、新聞記事、共同通信が提供する行政専門情報サービス「47行政ジャーナル」の中から数事例を選択し、整理・検討する。

## 3. 熊本地震発生時の訪日外国人に対する総合的対応

国土交通省「熊本県熊本地方を震源とする地震について（第10報）（抄）」（平成28年4月19日4:00時点）によれば、熊本地震における訪日外国人に対して、以下の対応が行われた。以下に引用する<sup>(2)</sup>。

「【訪日外国人旅行者に対する対応状況】

○代替輸送

（熊本）

・4/16 熊本空港から韓国のインチョン空港への

フライトがキャンセルになったため、福岡空港までバスで輸送済。

・4/16 台湾旅行者が熊本空港から帰国予定だったが、運休となったため、福岡空港まで貸切バス1台で輸送済。

・4/17 熊本空港から台湾の高雄空港へのフライトがキャンセルになったため、福岡空港までバスで輸送予定。

・4/17 韓国総領事館は、熊本市内で避難している韓国人旅行者を福岡空港にバスで輸送し帰国させる予定。

（大分）

・4/16 韓国総領事館の要請により、大分県がチャーターして、湯布院、別府、大分にいた韓国人をはじめとする個人旅行者210名（湯布院約90名、別府約100名、大分約20名）を福岡空港へ大分交通、亀の井バスが各々3台ずつ計6台の大型バスで輸送を実施済。

①別府市からは、韓国人ツアー客以外に、他国外国人も含め約100名乗車。

②由布市では、市内各避難所に避難していた外国人（人数不明）が乗車。

※うち、湯布院小学校は35名（韓国人21名、香港7名、タイ6名、シンガポール1名）

・4/17 帰国予定の韓国人旅行者を大分交通が別府駅11:00発 バス2台で輸送する予定。

○JNTOのウェブサイトやツーリスト・インフォメーションセンター（TIC）を通じた情報発信  
・日本政府観光局（JNTO）のグローバルサイト（<http://www.jnto.go.jp/eq/kumamoto.html>）で主要な地震発生情報や、空港、鉄道、高速道路等の状況について、各社へのリンクの他、各社が提供する主要な運行情報を英語に翻訳して提供。

・東京・有楽町のJNTO ツーリスト・インフォメーションセンター（TIC）では、日中（午前

9時から午後5時）、英語、中国語、韓国語及び日本語により電話問合せ対応を行っており、深夜（午後5時から翌日午前9時）においても、英語及び日本語による電話問合せ対応を実施。

○外国人旅行者向けプッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」について

・外国人旅行者に対して、プッシュ型で緊急地震速報を配信するアプリ「Safety tips」を無料で提供（5言語（日・英・韓）に対応）。

同アプリをダウンロードすることにより、避難行動、気象警報等の解説、災害時のコミュニケーションカード等の情報も入手することが可能。日本観光局（JNTO）のグローバルサイトからダウンロード可能。

#### 4. 熊本市国際交流会館における情報提供

2016年4月16日未明に発生した熊本地震本震の後、熊本市国際交流会館には、外国人旅行者と熊本市在住の外国人が多数集まった。最大時147人が同会館に避難し、4月30日までスタッフが24時間対応した。

そこで求められたのは、「どこに行けばよいのかの情報」「交通機関がどうなっているのかの情報」「今後の旅行日程への影響についての情報」等であった。

外国人旅行者・在住者が必要とする情報を提供するために、全国からの応援スタッフを交えて、「災害多言語支援センター」が4月20日に開設された。

熊本市国際交流会館の入り口には5カ国語の案内が表示され、スタッフは英語で外国人の質問に対応した<sup>(3)</sup>。

#### 5. 九州観光推進機構による情報提供

一般社団法人・九州観光推進機構は熊本地震発生時の総合的対応として、九州各県と経済4

団体、九州経済産業局、九州運輸局との協議し、①九州観光復興ワーキンググループおよびプロジェクトチームの設置、②九州7県と民間団体合同での国への支援要請、③2016年6月に新設される九州観光広報センターを中心として「観光復興のポータルサイト」「観光復興のキャッチフレーズ・ロゴの作成」の実施、④「観光復興のポータルサイト」内に「地元の声」を紹介し、地域の元気な現状のアピール等を行った<sup>(4)</sup>。こうした動きを受けて「九州ふっこう割」や「九州ありがとうキャンペーン」などの施策が実現することとなった。

外国人に向けては、九州観光推進機構のWEBサイトの日本語・英語・韓国語・簡体字・繁体字のページにおいて、情報発信が行われた。ここでは、地震で通行止めになっている道路の状況や鉄道・バスの運行状況についての情報が掲げられた。同時に風評被害を防止するために「被害が大きかったのはどの地域なのか、被害が少なかった地域はどの地域なのか」についての正確な情報発信が行われた。

そのほか、新設された九州観光広報センターが情報発信に活用していたSNS（Facebook）によっても訪日外国人旅行者に向けた熊本地震についての正確な情報提供が続けられた。これら情報について、SNS特有の拡散が呼びかけられた。

その他、福岡市の株式会社ビーボンとの連携により「緊急通訳ダイヤル（多言語コールセンター）」を設置された。これは訪日外国人観光客・外国人在住者に対する無料の電話通訳サービスである<sup>(5)</sup>。

#### 6. 熊本地震における訪日外国人旅行者の困りごと

以上、熊本地震における外国人旅行者への具体的な対応例を示した。では、熊本地震におけ

る外国人旅行者の困りごとについて、既存の調査からまとめておきたい。

まず、東日本大震災に際して、観光庁が訪日外国人旅行者に行ったメールインタビュー調査（観光庁 2012）によると、外国人旅行者が必要としていた情報の上位には、①「今何が起きているか」、②「今後、余震はどの程度起きるか」、③「自分は何をしなければならないのか」であった。

熊本地震に際しての訪日外国人に対する調査としては、株式会社サーベイリサーチセンターが実施した「熊本地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査」<sup>6)</sup>がある。

同調査によれば、地震発生時の困りごとの上位としてあげられたのが、「すべての日程が狂い多額の負担が生じた」（熊本、大分に滞在した回答者の 52.9%）、「外国人向けの地震避難マニュアルが無く行動が理解できなかった」（同 47.1%）、「今後の旅行日程がどうなるのか想定ができなかった」（同 44.1%）、「言葉がわからずどこに行けばよいかわからなかった」（同 41.2%）であった。

同調査において、「避難や旅行の行程で役に立った情報はどのようなものですか」という問い（複数回答可）に対しては、「宿泊先の従業員」（熊本、大分に滞在した回答者の 50%）、「同行の日本語ができる人」（同 35.3%）、「日本のテレビ・ラジオ」（同 26.5%）、「知人へ電話やメール」（同 17.6%）、「母国の WEB サイト」（同 14.7%）、「日本の WEB サイト」（同 11.8%）、「近くにいた日本人」（同 11.8%）、「日本語の防災行政無線・広報車・消防車など」（同 8.8%）、「インフォメーションセンター」（同 5.9%）という結果であった。WEB サイトやインフォメーションセンターなどの公的な情報提供の充実が望まれることが示される結果となっている。

さらに、同調査の「地震災害の発生時の対応

としてどのような事を希望しますか」という質問に対しては、以下の回答が寄せられた。

「避難誘導などわかる言語してほしい」（熊本・大分に滞在した回答者の 64.7%）、「母国語のマニュアルを配布してほしい」（同 50%）、「交通・飛行機の情報など説明できる案内所を設置してほしい」（同 35.3%）、「母国語等での案内サインを設置してほしい」（同 29.4%）、「テレビ等でも英語等で表示してほしい」（同 29.4%）、「避難してどうすれば良いかの行動を示したパンフレット等が欲しい」（同 11.8%）

これらはそのまま、今後の観光行政における訪日外国人旅行者への情報提供を中心とする対応として改善すべき課題と言える。

## 7. 政府による訪日外国人旅行者の災害時の安全確保の施策

以上のような課題について、訪日外国人旅行者急増の現状下、政府は継続した取り組みを進めてきた。

具体的には 2014 年に、観光庁は「観光立国実現に向けたアクションプログラム 2014」に基づいて、災害時における外国人旅行者の安全確保のための 4 つのツールを開発した。

①「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン」

これは、観光施設や宿泊施設が既に作成している緊急時の初動対応マニュアルに、訪日外国人旅行者向けの項目を付け加える際のガイドラインを示したものである。そこには、「発生時の安全確保」、「事態が落ち着いた後の呼びかけ・状況説明」、「安否確認」、「外国人旅行者からの問合せ対応」という各段階において、どのように英語で対応すればよいかの文例が掲載されている。

②「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」

これは市町村が策定している地域防災計画等

に訪日外国人旅行者対応の項目を付け加える際の指針となるものである。同時に、地域社会における取組みにおいても活用可能である。

③情報サイト「Safety tips for travelers」  
(<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/>)

これは日本政府観光局（JNTO）のWEBサイトの中で、自然災害に関する警報・情報や移動ルートの検索等を90か国語で提供するポータルサイトである。

④プッシュ型情報配信アプリ「Safety tips」

これは緊急地震速報や津波警報を英語で伝える情報発信アプリである<sup>(7)</sup>。

## 8. むすびに —熊本地震以降の外国人旅行者に対する災害時情報提供等の試み—

以上の考察に見るように、訪日外国人旅行者への災害時の情報提供における課題は、熊本地震における教訓からも、次の諸点にある。

- ① 「What/何が起きているのか」「Where/どこに行けばよいのか」「How/どのように移動すればよいのか、交通機関がどうなっているのか」についての外国語による情報提供
- ② 外国語による災害避難マニュアルやパンフレットの整備
- ③ 外国語による案内版の拡充
- ④ 案内所における案内、WEBサイト、SNSにおける外国語での情報提供
- ⑤ 外国語による避難誘導を可能とするための方策
- ⑥ 日本語がわかる外国人に対しては、わかりやすい日本語を使用すること

こうした訪日外国人旅行者への災害時の情報提供に関わる課題について、熊本地震を経て、全国的により一層取り組みが進められているが、代表的なものに大阪府の取組みがある。大

阪府では、街自体の魅力に加えてUSJの成功や世界的観光地である京都に隣接することなどもあって、近年、外国人旅行者が急増している。大阪府は、平成26年度に策定した「新・地震防災アクションプラン」の中で外国人旅行者の安全確保を重点事項に掲げて、2015年から2017年の3年間を集中取組期間に設定して、市町村や関係団体と共に取り組みを進めている。本考察の結語として、大阪府が示す訪日外国人旅行者への対応の3つの柱を掲げる。(1)災害発生直後は、落ち着いて自らの安全を確保する行動を促す。(2)安全が確保された後は、適切な情報提供のもと、円滑に移動・帰国を促す。(3)被災地に留まらざるを得ない場合は、外国人旅行者の特徴や対応を理解している場所に安心して留まることを促す<sup>(8)</sup>。

### 注

- (1) 筆者の1人（石井）はこの会議の委員を務める。
- (2) 国土交通省「熊本県熊本地方を震源とする地震について（第10報）（抄）」平成28年4月19日4:00時点  
[www.mlit.go.jp/common/001128192.pdf](http://www.mlit.go.jp/common/001128192.pdf)  
2017年1月14日確認。
- (3) 「案内不足に増す孤独感「要援護者」の外国人」共同通信47行政ジャーナル、2016年4月19日；「外国人をなやませた災害時の日本語」<http://news.yahoo.co.jp/story/433>  
2017年1月14日確認。
- (4) 一般社団法人九州観光推進機構 活動レポート 2016年5月号  
<http://www.welcomekyushu.jp/kaiin/schedules/detail/502> 2017年1月14日確認
- (5) 「熊本地震に見る訪日外国人への災害対応」訪日ラボ <http://honichi.com/5710>  
2017年1月14日確認
- (6) 株式会社サーベイリサーチセンター「熊本地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査」の概要  
・調査地点：福岡空港国際線ターミナル出発ロビー

- ・ 調査期間：2016年4月21日（木）～4月22日（金）
- ・ 調査対象：2016年4月14～22日の間いずれかに九州に滞在した訪日外国人旅行者
- ・ 調査方法：外国語の話せる調査員による質問紙を用いた面接聞き取り調査
- ・ 調査内容：地震発生時の滞在地／宿泊施設の避難誘導について／地震発生時に困ったことなど
- ・ 有効回答：115サンプル（うち前震・本震発生時に熊本・大分滞在者34サンプル）

[http://www.surece.co.jp/src/research/area/pdf/kumamoto\\_overview.pdf](http://www.surece.co.jp/src/research/area/pdf/kumamoto_overview.pdf)

2017年1月14日確認

- (7) 山下雄也「大阪府における外国人旅行者安全確保事業について」沖縄観光危機管理シンポジウム」2017年2月17日.
- (8) 前掲資料参照.

なお、地震などの災害は、日本のどの地域でも発生する可能性があるため、熊本での教訓を観光分野における危機管理として学ぶ取り組みもなされている。

例えば 沖縄県那覇市では、沖縄県と外郭団体である沖縄観光コンベンションビューローの主催で、「沖縄観光危機管理シンポジウム」が2017年2月17日に開催された。そこでは、阿蘇市観光協会会長などを務める稲吉淳一氏が「災害時の対応と復興をチャンスに」というタイトルで講演をし、昨年の熊本地震や火山の噴火のみならず、過去5年間の水害などの災害での対応と復興を繰り返す中で見えてきた課題と取組、とりわけ観光団体と各事業者との連携について説明した。山下雄也氏の資料はこのシンポジウムで発表されたものである。

（原稿受付日：2017年2月21日）

（掲載決定日：2017年2月21日）