訪日外国人における 観光危機管理の向上

2019年12月9日

運輸総合研究所 非常勤研究員 東京工業大学 特任講師 崔善鏡 チェ・ソンキョン



内容 Content

1. 研究の背景と目的

- 2. 訪日外国人への対応の課題
- 3. 国内事例分析による情報提供側のヒアリング調査
- 4. 訪日外国人の防災意識と災害の経験と情報収集
- 5. 訪日外国人の避難行動と要因分析
- 6. 観光危機管理向上への提言
- 7. まとめ





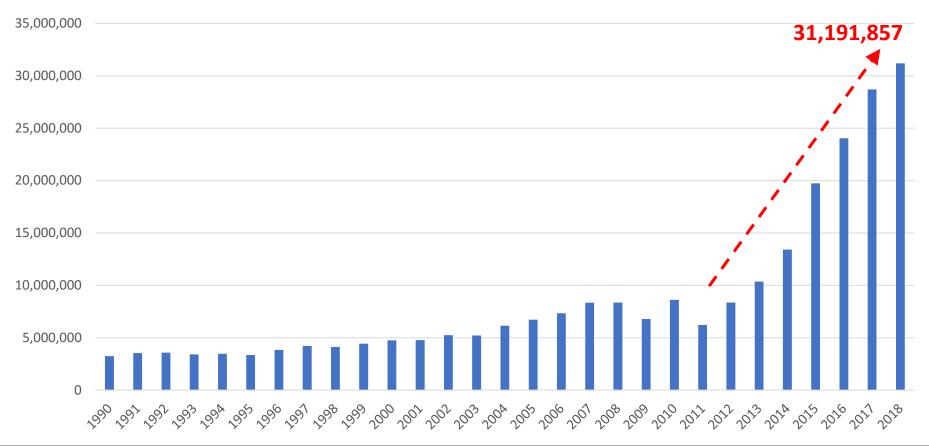
日本を訪問する外国人旅行客の急増

- インバウンドの急増は2011年以降続く
- 2018年:3119万人の訪日外国人旅行客が訪問

注:航空以外(クルーズ船等)の出入国含む

Source: JNTO







外国人が本当に困っていること

- ・ <u>多言語対応の入手方法</u>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

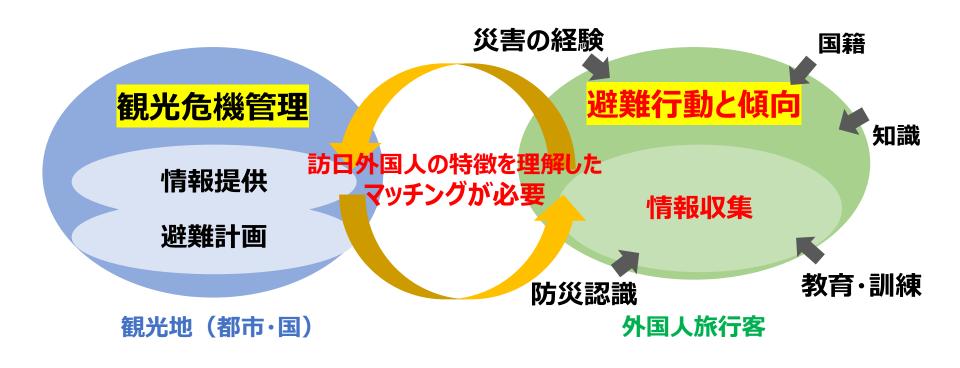


観光危機管理

- **さまざまな危機**が国内外で発生されるときに、**地域や観光関連事業者があらかじめ観光危機管理計画を策定**し、それにもとづいて現場が動ける仕組みができるようにする。また、<u>観光客や事業のリスクを低減し、危機後の観光復興を早めること</u>ができる。(JTB総合研究所、2019)
- 台風、地震、津波、航空機・船舶事故、感染症などの災害や事故により、観光客や観光産業に大きな影響や被害をもたらすことを「観光危機」といいます。 そして、この観光危機を事前に想定し、被害を最小限に抑える対策と対応を県、市町村、事業者と民間と行政との連携により計画的に行うことが「観光危機管理」です(沖縄観光危機管理、2019)



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





リサーチクエスチョン

- ・ 訪日外国人旅行者に対する観光危機管理の進捗と訪日外国人 はどのようなものがあるか?(2章)
- **観光関連ステークホルダー**における外国人旅行者の災害に対する 事前準備(特に情報提供に着目)や対応の現況と課題は?(3章)
- 訪日外国人の防災認識と情報収集は日本人とどのような違いがあるか? (4章)
- 訪日外国人の災害時における避難行動の傾向はどのような特徴があるか?(5章)



研究の流れ

外国人に対する防災対 策の背景と目的

国内と海外における既存研究

研究報告会 2017年秋(第42回)

情報提供側

情報受信側

訪日外国人に対する 防災情報提供側の実態把握 外国人(在日外国人)の災害時における情報収集行動と時系列変化:

2011年東日本大震災のケース

研究報告会 2018年秋(第44回)

> 国内事例分析による情報提供側のヒア リング調査

- 国内Lアリング調査
- 観光防災対策に関する事例調査

コロキウム 2019年 9月

研究報告会 2019年冬(第46回)

外国人旅行者の防災認識·知識·経 験の特徴と想定される避難行動

- ・防災認識・知識・経験の特徴
- ・想定される避難行動

外国人旅行者に対する観光危機管理 の向上への提言

研究のフレームワーク

内容 Content

- 1. 研究の背景と目的
- 2. 訪日外国人への対応の課題
- 3. 国内事例分析による情報提供側のヒアリング調査
- 4. 訪日外国人の防災意識と災害の経験と情報収集
- 5. 訪日外国人の避難行動と要因分析
- 6. 観光危機管理向上への提言
- 7. まとめ





災害時の外国人旅行者に対する観光庁の働き

訪日外国人

- ・ 訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き(観光庁)
 - 2014年度公表各事業者における役割分担を示す
 - > 多言語による情報提供
 - > 避難誘導の対策
 - **▶ 災害時の情報提供のポータルサイト: Safety Tips For Travelers**
 - ▶ 80の言語で現在位置情報・災害情報・気象情報・ニュース・日本人との会話

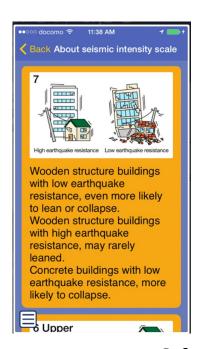




災害情報提供アプリ "Safety Tips"

今回(12/6/2019)のバージョンアップにより、**利用者は事前に設定した地点の避難 勧告等をプッシュ通知**で受け取り、その内容を設定した言語で確認できるようになった

	内容			
対象	訪日外国人			
計画	2014年10月から実施			
言語レベル	日本語を知らない外国人を考 慮			
原則	4 言語: 英語・中国語・韓国語・日本語 コミュニケーションと行動のフローチャート 地震と津波の警告アラーム大使館や観光庁へのリンク			





http://www.yomiuri.co.jp/feature/TO000299/20170218-OYT1T50057.html#

読売新聞、2017年02月18日

http://gw.rcsc.co.jp/appinfo/safety.html



自治体の地域防災計画で「訪日外国人」の位置づけ

- **外国人住民:** 定住している外国人への対応は、地域防災計 画の中に組み込まれている
- **訪日外国人:**多くの自治体で訪日外国人はまだ防災計画の 対象に入っていない
- ・北海道地震の時には地震が起きて3日も経っていない段階で、「これ以上観光客の避難者が来ると、避難所で備蓄している非常食が足りなくなる」という問題が生じているとの報道(JTB記事, 2019)
- 現在自治体では避難者の数を定住人口だけで数えている
 - 地域に定住している人々の安全確保をベース
 - 観光客への取り組みは具体的に進んでいない



外国人旅行客に対する災害対応の課題認識

まとめ

- 外国人旅行客に対する防災対策がまだ抽象的
 - 安全確保のため、どこにどのように避難させるか?
- 関連機関の役割分担と連携の不十分
- ・情報伝達のマッチングが不足
 - 情報提供者と伝達手段の数と類が多い
 - 伝える内容が一元化されていない
 - 外国人旅行客の情報ニーズの把握
- ・現場対応力の課題
 - 人的資源の不足

内容 Content

- 1. 研究の背景と目的
- 2. 訪日外国人への対応の課題
- 3. 国内事例分析による情報提供側のヒアリング調査
- 4. 訪日外国人の防災意識と災害に対する知識・経験
- 5. 訪日外国人の避難行動と要因分析
- 6. 観光危機管理向上への提言
- 7. まとめ





観光危機管理におけるステークホルダーの 取り組みを整理し、課題を抜粋する

災害時における外国人への情報提供に関するヒアリング

区分	組織	方法		
<u>情報提供</u>	北海道運輸局 観光部	<u>インタビュー形式(60分)</u>		
<u>専門家</u>	大学•研究機関	<u>インタビュー形式(60分)</u>		
情報伝達 (防災行政無線)	防災行政無線設置会社	<u>インタビュー形式(60分)</u>		
<u>情報伝達</u>	放送局(NHK)	<u>インタビュー形式(50分)</u>		
<u>情報伝達</u>	NHK放送文化研究所	<u>インタビュー形式(60分)</u>		
情報提供	草津温泉観光協会	インタビュー形式(60分)		
情報提供	箱根町企画観光部	インタビュー形式(60分)		
情報提供	沖縄観光コンベンションビューロー	インタビュー形式(60分)		



情報伝達手段(NHK)

①災害直後の時系列変化による情報提供

1最初動段階	1
は≪担当に今十	

2初動段階

3初期段階

- ・減災報道に全力
- 災害から災害等の全体像が把握できるまで
- 災害報道を展開
- 全体像の把握後、全国放 送のライフライン放送開始 まで
- 災害報道+ライフライン放送
- ローカルライフライン放送開始まで
- →直後には、リアルタイムで**自動的に組み合わせて簡単な情報を多言語で流す**

②災害対策基本法による指定公共機関として、放送が持つ**同報性・即時性**を生かし、各放送波を最大限に活用して**必要な情報をより多くの視聴者に届ける**

総合テレビ	教育テレビ	BS1	BSプレミアム
災害報道・減災報道の	被災者·災害弱者支	※総合との同時放送を	※教育との同時放送を
機関波	援波	基本	基本
ラジオ第1	ラジオ第2	FM	国際放送
音声波の災害報道の	在日・訪日外国人向け	災害報道ときめ細かい	NHKワールドTV、プレミ
基幹波	の外国語放送	情報(帰宅困難者向け	アム、ラジオ日本、イン
→目で見えないものを、	<i>→</i> タイムラグがある・英	情報・ライフライン放送	ターネットで、全世界に
詳しく	語からの放送が優先)→それぞれの地域の	日本の状況を発信
		情報	



NHKワールドJapanアプリ

内容

対象

日本に住む外国人や海外からの観光客への情報

発信

気象庁が発表する震度3以上の地震情報と津 波警報

情報の内容

- 津波注意報
- NHKが伝える緊急ニュース
- Jアラートの情報

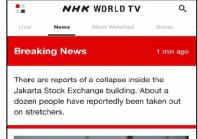
言語の種類

英語から実施⇒徐々に拡大

課題

地元に密着した情報はNHKワールドの本来の役割ではないため、分担が難しい→様々なチャネルの中で補完性を考える







NHKワールドアプリ (NHK,2018)



ヒアリング調査のまとめ			
課題	提案		
 ・コストと人材確保が問題として挙げられる ・避難の場合、指示があるとしても、どこに行けばいいのかは知らない ・マニュアルがあるとしても、観光産業への理解が必要・北海道全体への浸透の努力が必要 ・非常時に鉄道の運休があることを知らずに、駅に来てしまい混乱が起こる ・現在の取り組みの周知が不足 	 言葉を超えた、実際の外国人の行動を分析する必要がある 大体の外国人は、避難所に逃げる選択肢より、現在地から離れる選択をするため、交通情報が結構重要である 国の特徴がうまく区分できれば、この特徴に応じた内容を発信していくことが出来る デジタルとアナログの方法をブレンディスティックする 行政からのスタートをどう地域の住民まで浸透・波及していく必要がある 訪日外国人の場合には飛行機内で情報提供を行う→周知の方策として考える各伝達手段の役割を明確化することが必要→ある情報はリアルタイムで提供・詳細な情報は映像で提供等 		



まとめ

- ・ <u>外国人旅行者における災害情報提供は多言語対応を超えた対応</u> が必要
- ・ 外国人対応の取り組みをどのように活用できるかがまだ不明確
 - ▶ 各ステークホルダーが提供すべき情報の範囲をしっかり事前に検 討する→マスメディアとの協力
 - ▶ 多言語対応されているマニュアルやガイドラインの使い方に関する観光産業への周知と認識の共有が必要
- ・ 今後のIT・AI技術などの発展により情報伝達手段の補完
 - ▶ オンラインとオフライン(人による情報収集)の補完性に関する工夫が必要
 - ▶ 情報が持っている切迫性を外国人に日本人と同じように伝える
 必要がある

内容 | Content

- 1. 研究の背景と目的
- 2. 訪日外国人への対応の課題
- 3. 外国人に対する防災情報提供側の実態調査
- 4. 訪日外国人の防災意識と災害の経験と情報収集
- 5. 訪日外国人の避難行動と要因分析
- 6. 観光危機管理向上への提言
- 7. まとめ





外国人旅行者と日本人の

防災意識尺度による差異と情報源の活用を確認する

調査対象	東京へ訪問経験のある外国人旅行客、日本人			
調査国·地域	中国・韓国・タイ・インドネシア・イギリス・日本			
調査方法	Web調査			
設問項目	 基本属性 自然災害に関する防災認識 防災教育・地震の経験 地震に関する知識・認識 災害シナリオ別の情報源、避難行動 Safety Tipsに対する認識 			
有効回答数	各国300サンプル 計1,800サンプル			
調査時期	令和元年9月			

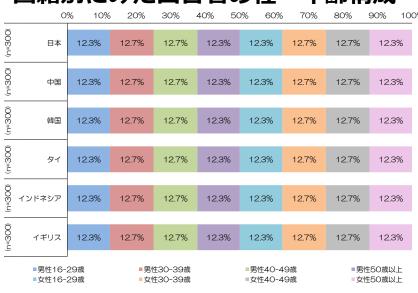
※内閣府経済社会総合研究所、共同研究(委託先: MURC)



国籍別にみた回答者の年齢



国籍別にみた回答者の性・年齢構成



- 回答者の国籍別にみた年齢は比較的均等な分布
- 国籍別にみた性別の分布も比較的均等な分布



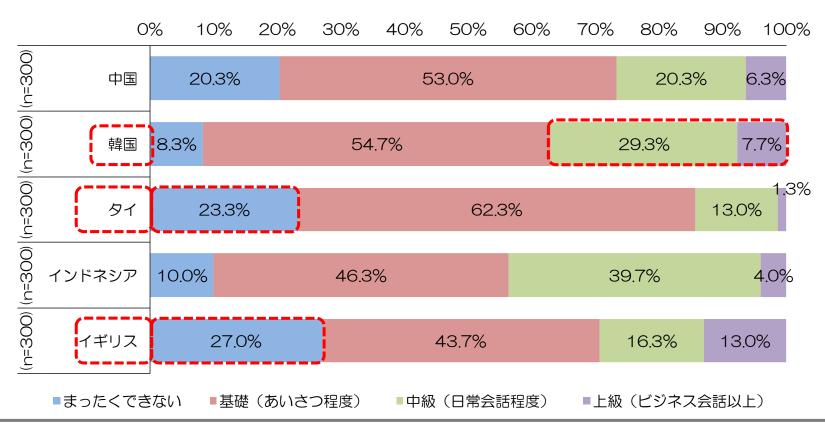
(外国人向け)国籍別にみた日本への観光での訪問回数



- イギリスは1回が38.7%、2回目が20.7%
- 韓国は3回以上の方が約75%



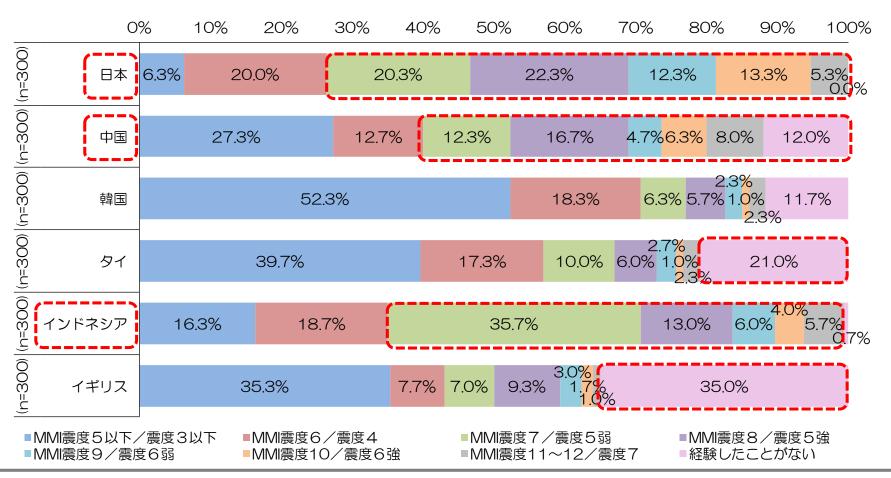
(外国人向け) 国籍別にみた日本語の習熟度



- ・ 韓国は中級(日常会話程度)以上が37%
- イギリスはまったくできないと回答した方は27%・タイは23.3%



国籍別にみた過去の地震の経験

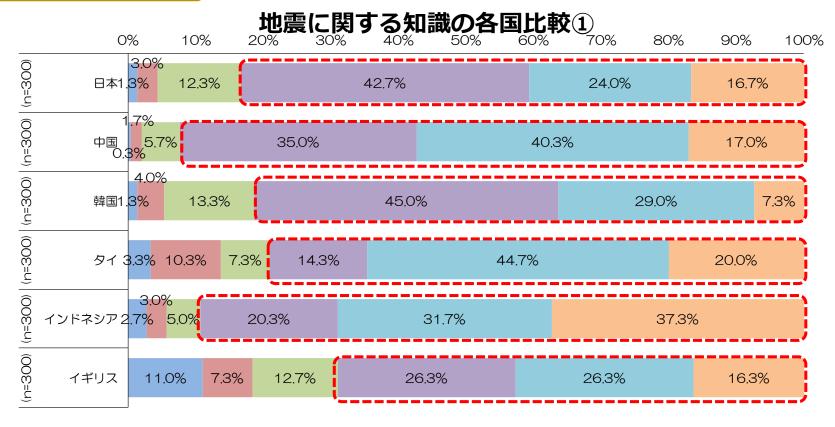


- 地震を経験したことがないと回答した方はイギリスは35.0%・タイは21.0%
- インドネシアはほかの国と比べて震度5弱以上の地震経験が多い



地震に関する知識

1) 震度は揺れの強さで場所毎に違う



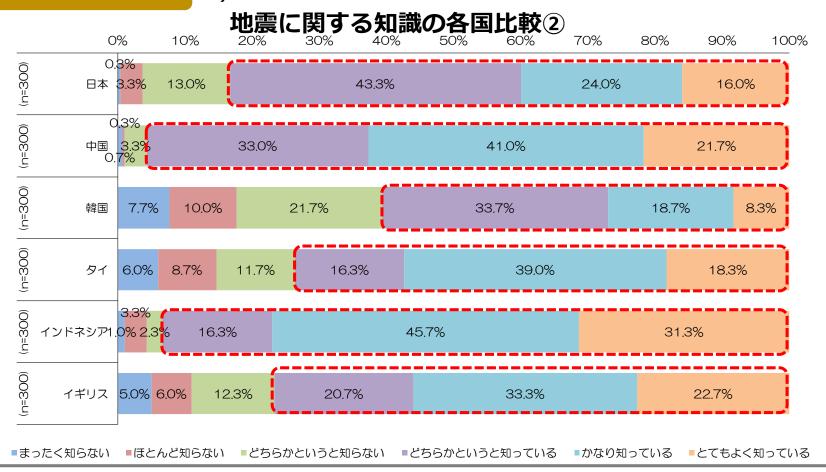
■まったく知らない ■ほとんど知らない ■どちらかというと知らない ■どちらかというと知っている ■かなり知っている ■とてもよく知っている

中国は92.3%・インドネシアは89.3%・日本は72.7%の回答者が知っていると答えた



地震に関する知識

2)マグニチュードとは地震の大きさのことである

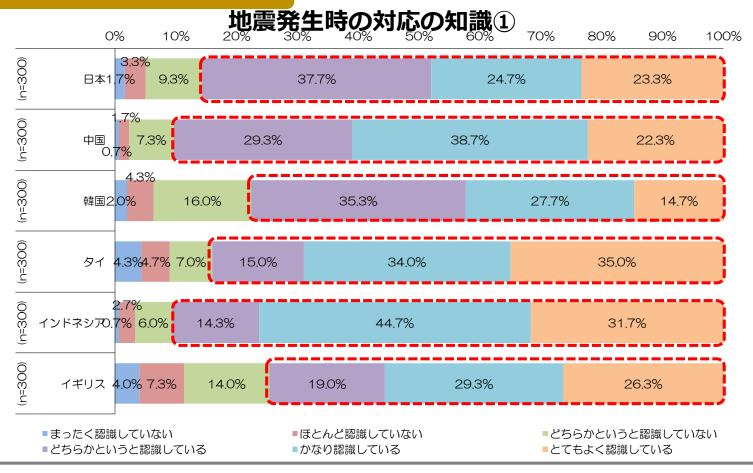


中国は95.7%・インドネシアは93.3%・日本は83%の回答者が 知っていると答えた



地震発生時の対応の知識

1)あわてて屋外に飛び出さない



認識していると答えた国籍は中国>インドネシア>日本>タイ> 韓国>イギリスの順に多い



防災意識とは?

- ・ 防災科学研究所「防災意識尺度」に沿い、防災意識に係る20の 設問を「被災状況の想像力」「災害の危機感」「他者指向性」「災害 に対する関心」「不安」の5つに4設問ずつ分類し集計を実施する。
- ・ 次に、防災意識尺度に準じ分類ごとに選択肢「1まったくあてはまらない」~「6とてもよくあてはまる」に1~6のスコアを付与し、分類ごとにスコアの合計値を算出する。
- ・ その上で、すべての分類の合計値の和を**「防災意識」**とする。

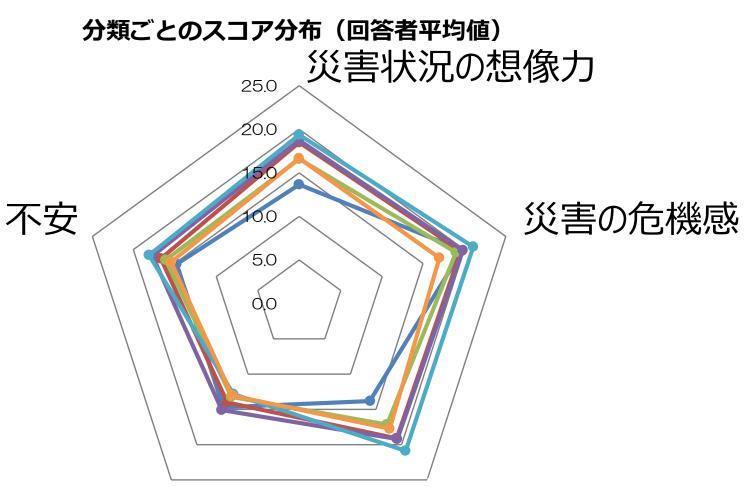


防災意識の分類と各設問の対応関係

分類	設問
被害状況に対する想像力	 災害発生時に人々がどのような行動をとるか具体的なイメージがある 災害発生時に必要となる物質の具体的なイメージがある 災害発生時に自分がどのような対応をすればよいか具体的なイメージがある 災害発生時に町がどうなるかの具体的なイメージがある
災害に関する 危機感	災害は明日来てもおかしくないひとたび災害が起きれば大変なことになると思う個人の努力だけで災害の被害を減らすことは難しいと思う防災は自分の地域だけで完結するのではなくほかの地域との連携も必要だと思う
不安	 不安を感じることが多い 自分は心配性だと思う 災害のことを考え始めると、様々なパターンの被害を妄想してしまう 身の周りの危険をいつも気にしている
他者指向性	 人とコミュニケーションを取るのが好きだ 人が集まる場所が好きだ いろいろな友達をたくさん作りたい 他の人のために何かしたいと思う
災害に関する関心	自分の利益にならないことはやりたくない自分の身近なところで起きそうなことだけ考える普段は災害のことは考えない災害対策は耐震補強や防波堤の整備など物理的なものだけで十分だと思う







災害に関する関心

他社指向性

→ 日本 → 中国 → 韓国 → タイ → インドネシア → イギリス



防災意識

各国の防災意識スコア一覧(回答者平均値)

	被災状況の 想像力	災害の 危機感	他者指向性	災害に対する 関心	不安
計	17.3	19.3	18.0	13.8	16.5
日本	13.7	19.7	13.9	14.7	14.8
中国	18.5	19.6	19.1	14.0	16.7
韓国	16.7	19.0	17.1	13.3	16.1
タイ	18.7	19.8	19.2	15.1	17.7
インドネシア	19.4	21.0	20.9	12.9	18.1
イギリス	16.7	16.9	17.7	13.0	15.4

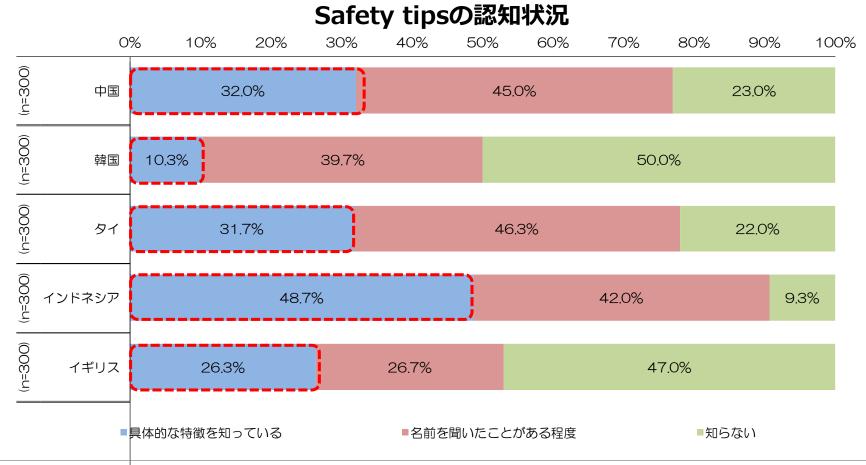
※セル青色塗りつぶし:下位2カ国、橙色塗りつぶし:上位2カ国

- 他社指向性の指標は国によってばらつきが大きい→国民性と関連する可能性がある
- インドネシアはほかの国と比べて災害に関する関心は一番少ないポイント・その他は多いポイント



Safety Tipsの活用可能性

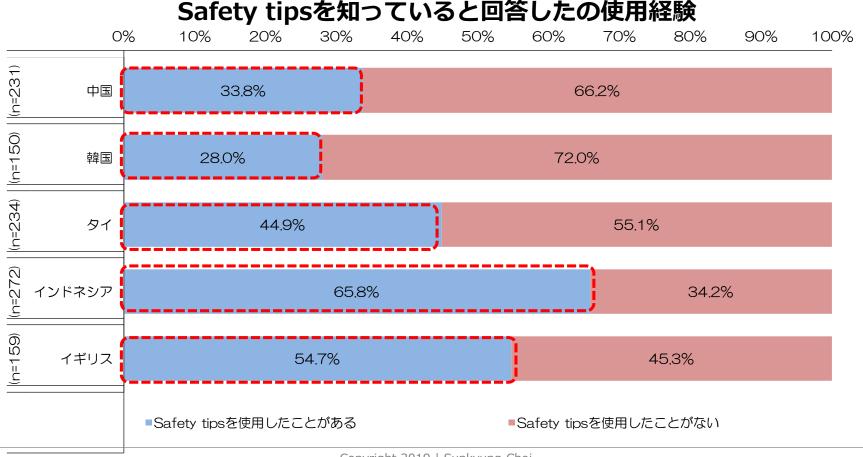
- インドネシアは48.7%が具体的な特徴を知っていると回答
- 韓国は10.3%で一番少ない





Safety Tipsの活用可能性

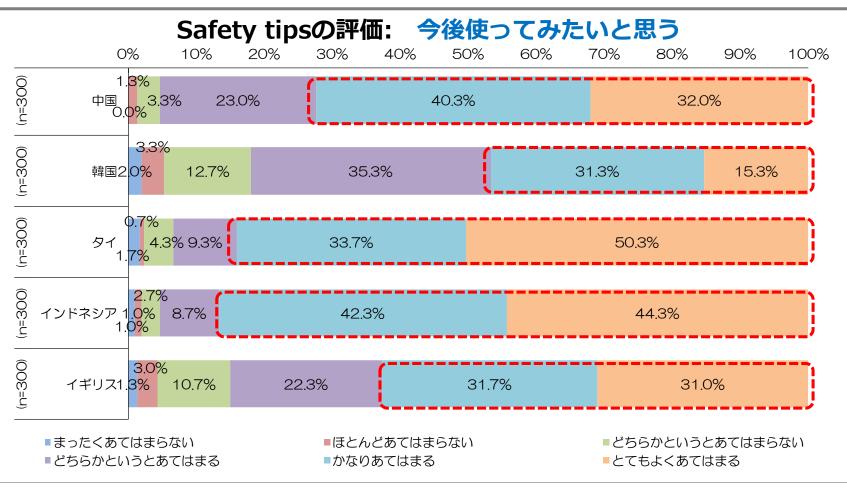
・ インドネシアは65.8%の方が使用経験がある





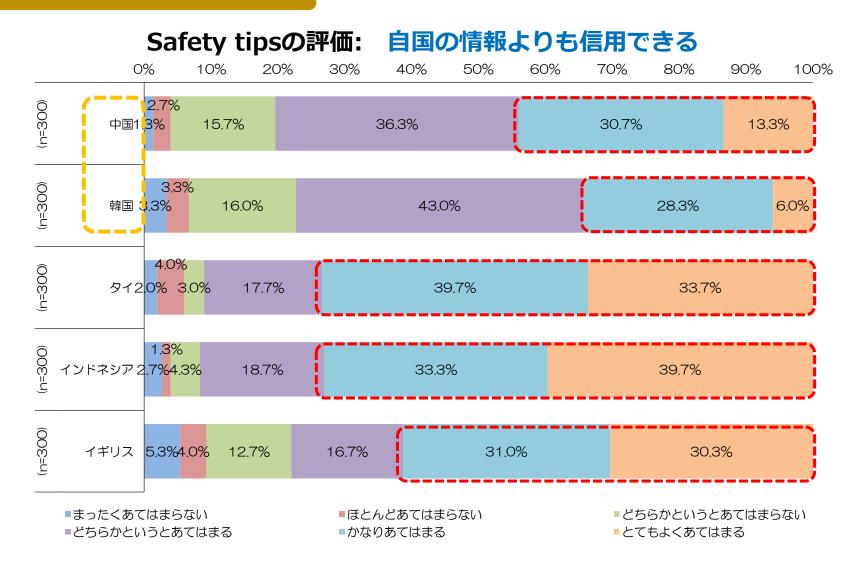
Safety Tipsの活用可能性

多くの方は使ってみたいと答える→韓国とイギリスは比較的少ない





Safety Tipsの活用可能性

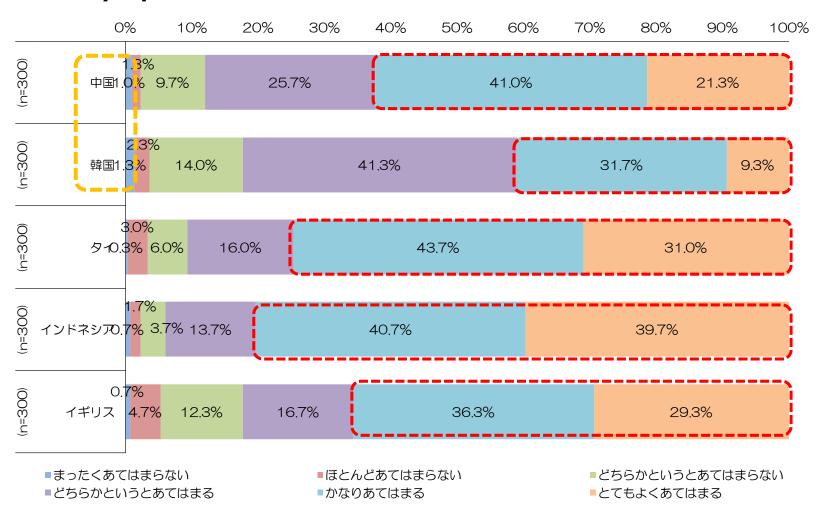




4. 訪日外国人の防災意識と災害の経験と情報収集

Safety Tipsの活用可能性

Safety tipsの評価: 災害発生時には自国の情報源よりも優先して使う





4. 訪日外国人の防災意識と災害の経験と情報収集

まとめ

- ・ 防災意識尺度を活用し、日本人と外国人旅行者の比較分析
 - インドネシアはほかの国より災害に関する関心は一番少ないポイントを示すが、そのほかの指標は多い
 - 他社指向性は国の国民性により影響されている可能性がある 災害シナリオでの情報源と避難行動の分析
- ・災害の知識は災害の経験があるほど高い
 - 一方で、タイの旅行者は災害の経験は比較的少ないが、災害に対する関心が高いため災害に関する知識を求める可能性
- ・情報源の活用としてSafety Tipsに関する評価を分析
 - Safety Tips**はインドネシアの48.7%・中国とタイは30%**の回 答者が認知している
 - 中国と韓国はほかの国より自国の情報を求め、信頼する傾向 がある

内容 | Content

- 1. 研究の背景と目的
- 2. 訪日外国人への対応の課題
- 3. 外国人に対する防災情報提供側の実態調査
- 4. 訪日外国人の防災意識と災害の経験と情報収集
- 5. 訪日外国人の避難行動と要因分析
- 6. 観光危機管理向上への提言
- 7. まとめ





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

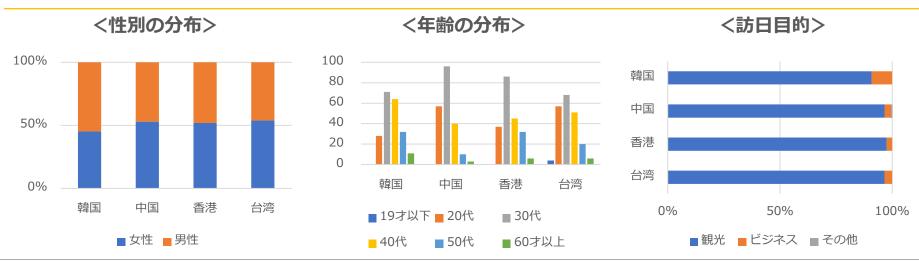
調査実施時期 平成30年11月

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

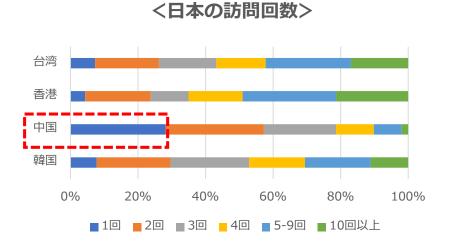
サンプル数

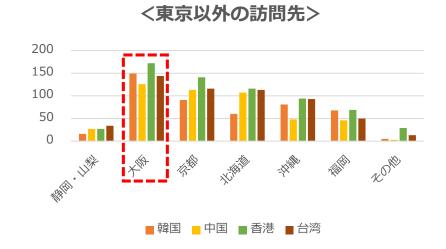
824サンプル (206サンプル/国) ・韓国・中国・香港・台湾



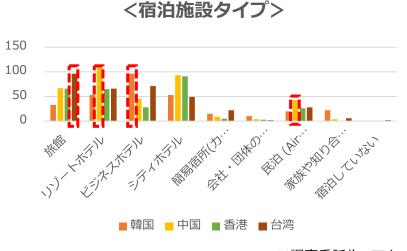


直近の訪日旅行の概要





〈滞在日数〉台湾 香港 中国 韓国 0% 20% 40% 60% 80% 100% ■1-3日 ■4-6日 ■7-10日 ■11-14日 ■15日以上



※調査委託先: マクロミル

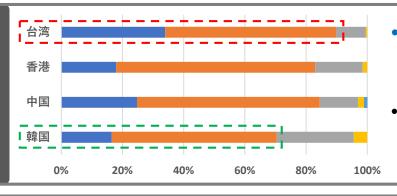


防災認識

■ 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

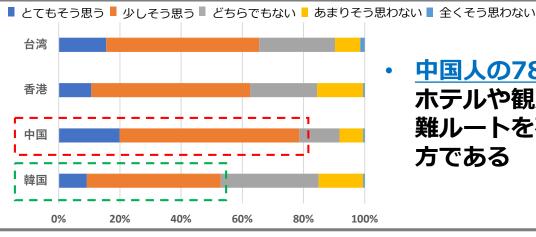
※調査委託先: マクロミル

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、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



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 (a) 建物	の状況 (b)火災の状況
質問	情報プラッ あり	トフォームの有無なし
<mark>優光地を回っているとき</mark> 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思いますか。 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思いますか。 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思いますか。 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思いますか?
- 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思いますか。
- 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 れると思いますか。

「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			
	Description			
属性 性別	1: female, 0: male			
生物				
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	1. higher rick negrouption then Or etherwise			
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.			
	I confirm evacuation route of tourist destination and hotels when traveling.			
災害に対する認識	1: lower knowledge less than, 0: otherwise			
火日に対する原の成	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			
旅行質連				
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			
	現在地:宿泊先·交通手段·ツ			
中国	Inbound tourists from China アーを利用している時			
韓国	inbound tourists from korea			
台湾	Inbound tourists from Taiwan			



Variable					
Demographics	Pulled				
Gender	-0.06	(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	0.05	(0.44)			
Tour	-0.05	(0.11)			
Transportation	-0.17*	(0.09)			
Accommodation	1.00**	(0.13)			
Summary Statistics		40440.00			
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
- ・ <u>災害に対するリスク認識が高い人は</u>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<u>行動をすぐにとらない</u>
- ・ 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



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
 - 地震に対する防災教育が十分に行われていない
 - 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

内容 | Content

- 1. 研究の背景と目的
- 2. 訪日外国人への対応の課題
- 3. 外国人に対する防災情報提供側の実態調査
- 4. 訪日外国人の防災意識と災害の経験と情報収集
- 5. 訪日外国人の避難行動と要因分析
- 6. 観光危機管理向上への提言
- 7. まとめ





日本の観光危機管理の向上のためには明確な役割分担と関係者間の協力が必須

基本的な考え方

- ・政府(観光庁)
- →全外国人を対象とした<u>情報提供体制の構築と必要最</u>小限のガイドラインの作成
- ・各地の観光事業者や交通事業者
- →政府のガイドラインをもとに,訪問外国人の特性を 踏まえ,関係者間の協力による適切な情報提供



現在の課題

情報発信者の目線からの 情報提供



改善すべき点

情報利用者である訪日外国人の目線から見た情報提供

提案:利用者目線の情報発信

- 1. 発災後の外国人旅行者の行動パターンを考慮した情報提供
 - 例)発災後,多くの外国人はまずその場所から離れる傾向がある→現在地から宿泊施設への移動手段の情報提供
- 2. 「交通+目的地」のパッケージによる情報提供
 - ・交通事業者間の連携に加え、宿泊施設や空港管理者等と も連携し、統合された情報の提供が必要



現在の課題

日本人向けのコンテンツ を単純に他言語へ翻訳



改善すべき点

訪日外国人の国別特性を踏ま えコンテンツをカスタマイズ

提案:コンテンツの構造化と役割分担

- 1. 全ての旅行者に適用可能なユニバーサルな内容
 - 平易な表現を用い専門知識を前提としない内容
- 2. 各国の特性を踏まえたカスタマイズされた内容
 - 例)中国人は構造物の強度に不安を持ちがちなので,同 国旅行者向けに,屋外避難の必要性について追記
- ・政府:全ての国籍の違いを考慮するのは限界(主に1を担当)
- **地元の観光関係者**:訪問外国人の国籍分布を踏まえた情報提供を行う (1と2の両方を考慮)



現在の課題

一律的な情報源の利用を 想定した情報提供



改善すべき点

訪日外国人の信頼意識の沿った情報源のブレンディング

提案:情報源の多元化

- 1. まずは信頼性の高い基礎情報を広範囲に発信
 - ただし,一部の国の旅行者が活用しない可能性に留意
- 2. 各国の情報源の信頼特性を踏まえたターゲット化
 - 日本発の情報の信頼度が低い特定国の旅行者向けに,大 使館や外国メディア向けの情報発信を強化すべき
 - 例) タイやインドネシアは日本の政府機関の情報をより信頼



• 例) 中国, 韓国は自国発の情報をより信頼

内容 Content

- 1. 研究の背景と目的
- 2. 訪日外国人への対応の課題
- 3. 外国人に対する防災情報提供側の実態調査
- 4. 訪日外国人の防災意識と災害の経験と情報収集
- 5. 訪日外国人の避難行動と要因分析
- 6. 観光危機管理向上への提言
- 7. まとめ





7. まとめ

リサーチクエスチョンに対する答え

- ・ 訪日外国人旅行者に対する観光危機管理の進捗と課題はどのようなものがあるか?(2章)
- ・ 情報提供側の取り組みは多言語対応に集中
- 今後各ステークホルダーの連携と一元化された情報管理を提言
- **観光関連ステークホルダー**における外国人旅行者の災害に対する 事前準備(特に情報提供に着目)や対応の現況と課題は?(3章)
- ・ 外国人旅行者に対する災害対応の問題意識は持っている
- 具体的な方針はまだ整備されていない→情報の量と質を両方とも考慮すべき
- 国レベルでの外国人旅行者に対する行動の特徴とニーズを把握することを期待→地方観光組織も観光危機管理の認識が必要



7. まとめ

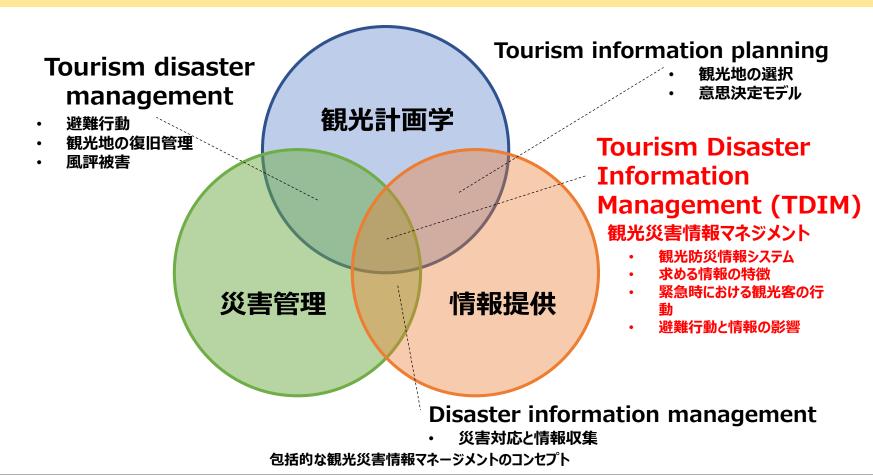
- 訪日外国人の防災認識と情報収集は日本人とどのような違いがあるか? (4章)
- ・ 防災意識尺度を活用し、日本人と外国人旅行者の比較分析
- インドネシアはほかの国より災害に関する関心は一番少ないポイントを示すが、そのほかの指標は多い
- Safety tipsは認知度が低い韓国やイギリスに積極的に周知
- 訪日外国人の災害時における避難行動の傾向はどのような特徴があるか? (5章)
- リスク認識が低く・災害に対する知識が少ないほど、避難行動を取らない
- · Safety Tipsの周知をさせることにより、身の安全を守られる可能性が高い
- 中国人はすぐその場所を離れる傾向があるため、正しい避難情報と事前 に災害知識を提供する必要がある
- 多くの場合、外国人は周囲の行動に従う傾向があるため、現場での対応 力と外国人を助ける認識が必要



7. まとめ

外国人旅行者に対する観光危機管理にはより 包括的なアプローチが必要

避難計画と情報提供を一緒に考える・情報管理の一元化と共有





Thank you very much for kind listening. ご清聴ありがとうございました。

We would like to acknowledge to Prof. Kawasaki, Henry and Meguro from University of Tokyo for providing the valuable survey data and use of it for research purpose.

