

外国人旅行者と自然災害 —リスクコミュニケーション先進国を目指して—

玉野絵利奈（AIG 総合研究所研究員）

2017年の訪日外客数は前年比19.3%増の約2,869万人、日本政府観光局が統計を開始した1964年以降、最多を記録しました。2018年も地震や台風の影響があったものの、1月～9月の推計値で約2,347万人、前年同期比で10.7%増です。「観光先進国」を目指す政府が2016年3月に策定した「明日の日本を支える観光ビジョン」では、訪日外国人旅行者数を2020年に4,000万人、2030年には6,000万人にすることを目標として掲げており、日本を訪れる外国人旅行者は今後も増加を続けると予想されます。

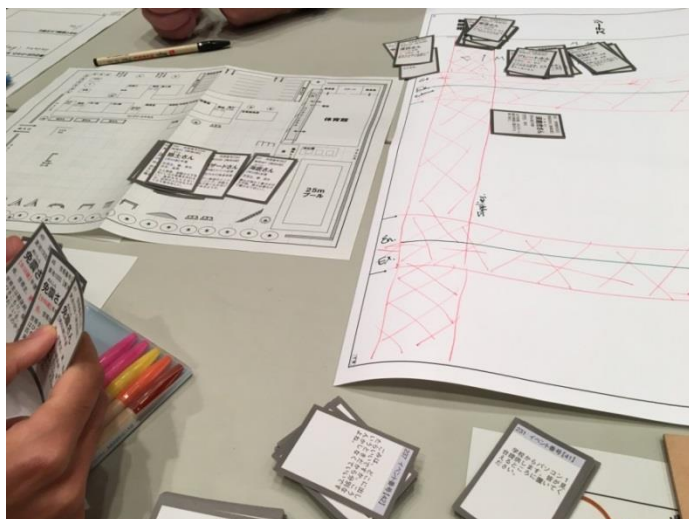
そのような中、今年の6月18日に大阪北部を震源とする最大震度6弱の地震が発生、そして9月4日には台風21号が近畿地方を直撃しました。地震発生時、大阪駅で大きなスーツケースを持った外国人旅行者が立ち往生している光景が見られましたし、台風21号が近畿地方を襲い鉄道の運行が停止した9月4日午後にも、同様の状況がターミナル駅などで発生しています。アナウンスの多くが日本語であったためか、彼らの多くは電車の運行状況を目で確認できる改札近くの床に座り込んでいました。外国人旅行者の安全を確保するためにも、災害時に必要な情報を多言語で迅速に提供することが重要であるとあらためて感じました。

2013年10月に観光庁が作成した「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」には、訪日外国人旅行者の特性として以下の点に留意が必要であると示されています。

- 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。
- 日本で発生する災害の基本的知識や避難行動について、日本人が通常は持つ知識を有していないことを前提に対応を考える必要がある。
- 土地鑑がないため、いざというときの避難などの円滑な行動が容易ではない。
- 日本語が十分には理解できない方、話すことが出来ない方々が多い。そのため、災害時の最新情報の入手や日本語によるコミュニケーションが困難となる。
- 文化の違いから集団行動にも慣れ親しんでいない場合があり、災害時の行動においてトラブルに発展する可能性がある。

上記の留意点をふまえて何かできることはないかと思い、筆者は近畿地域国際化協会連絡協議会の災害時通訳・翻訳ボランティアに登録し、定期的に避難所運営や多言語支援セン

ター設置の研修や訓練を受けています。直近では、2018年6月16日～17日に京都市国際交流会館で開催された一泊二日の訓練に参加しました。通訳ボランティアと日本語でのコミュニケーションが十分にできない在住外国人、合わせて約80名（出身国は40ヶ国）が集まり、多言語センターの設置訓練や避難所運営のシミュレーションゲーム、そして床にダンボールを敷き寝袋で寝るといった避難所体験も行われました。



避難所運営シミュレーションゲームの様様

・カードに記載された被災者情報をボランティアが通訳、避難所となる学校に被災者を配置する案を検討。そのためには校舎の構造を理解することが必要であることがわかり、時間をかけて建物の構造を説明。

ちなみに、筆者の部署では今年の5月末から3ヶ月間、フランスからの留学生をインターンとして受け入れていました。インターン生は地震の経験も知識もあまりなかったため、余震の可能性や地震後に大雨が降ると地滑りが発生するおそれもあることなどを大阪北部地震の直後に伝えるとともに（日本語での意思疎通が困難ゆえ、コミュニケーションはすべて英語）、本人が不安に感じていることもあり、しばらくは在宅勤務にしました。私たち日本人が当然のように知っていることでも外国人旅行者あるいは在住者でも知らない可能性があることを前提に、その方たちに自然災害発生時の注意点について知ってもらう必要があることをインターン生のお世話を通じて学びました。

その「知ってもらう」取組みとして、大阪府とAIGグループは、今年10月16日に地震等発生時の初動安全確保、避難所情報や災害情報の確認の仕方を記載した「多言語・災害時対応リーフレット」（英語表記：Earthquake Response Guide）を関西国際空港で配布する啓発活動を共催しました。旅行中の情報収集手段としてスマートフォンを利用する割合が高いことから、リーフレットでは観光庁が提供している外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ「Safety tips」についても紹介しています。国際線到着ロビーでリーフレットを受け取った、フランスから来られたご夫婦は地震について非常に高い関心をもっておられ、「地震を経験したことがないのだが、地震が発生するとどうなるのか、どうしたらいいのか」と、たくさんの質問をしていました。災害時に情報難民を作らないためにも、様々な

機会をとらえて積極的に自然災害についてコミュニケーションをすることが重要です。その備えが、ひいては日本での旅行を楽しんでいただくことにもつながるのではないかと思います。



多言語・災害時対応リーフレット



リーフレット配布の様様

災害時の外国人対応については、1995年の阪神・淡路大震災時にも問題提起されました。外国人地震情報センター編の『阪神大震災と外国人』には、こう述べられています。

「外国人への情報提供は翻訳・通訳体制を整えるだけでは不十分であり、当事者へ届ける努力と、発信した情報へのフォローがあって初めて生きてくるのであって、マジョリティと同じように扱われてはとうてい意味がない。」

第一には、日本を訪れる旅行者自身が主体的に日本の災害に関する理解を深めてもらうことが大事ですが、受け入れる私たちの側も、ひとたび災害が発生したときには災害情報を流すだけでなく、その情報が外国人旅行者に理解されているのかフォローする態勢を強化していくことが必要だと思います。それには、政府の施策だけではなく地域単位の取組みも大事です。例えば、今年9月1日に実施された京都市総合防災訓練は嵐山・天龍寺などの観光地を含む広域で実施、外国籍市民にも参加が呼びかけられました。住民が外国人旅行者にとっても安心して安全な避難方法を考えるという動きは、外国人旅行者の視点も取り入れた事前対応として有効でしょう。そのような「リスクコミュニケーション先進国」となっこそ、日本は真の「観光先進国」になると思います。

(出典)

- 「2017年 訪日外客数(総数)」(日本政府観光局(JNTO))
(https://www.jnto.go.jp/jpn/news/press_releases/pdf/180116_monthly.pdf)
- 「訪日外客数(2018年9月推計値)」(日本政府観光局(JNTO))
(https://www.jnto.go.jp/jpn/news/press_releases/pdf/181016_monthly.pdf)
- 「明日の日本を支える観光ビジョン」(首相官邸ホームページ)
(https://www.kantei.go.jp/jp/singi/kanko_vision/pdf/honbun.pdf)
- 「大阪府北部を震源とする地震について(第20報)」(国土交通省)
(<http://www.mlit.go.jp/common/001243020.pdf>)
- 「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」(国土交通省 観光庁)
(<http://www.mlit.go.jp/common/001058528.pdf>)
- 大阪府報道発表資料「関西国際空港で訪日外国人に「多言語・災害時対応リーフレット」を配布します!!!」
(<http://www.pref.osaka.lg.jp/hodo/index.php?site=fumin&pageId=32507>)
- 「災害時における訪日外国人旅行者への情報提供のあり方に関する提言」(観光庁)
(<http://www.mlit.go.jp/common/001000495.pdf>)
- 観光庁ホームページ (http://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000234.html)
- 外国人地震情報センター(1996年)、「阪神大震災と外国人―「多文化共生社会」の現状と可能性」、明石書店、P195
- 京都市役所広報資料「平成30年度京都市総合防災訓練の実施について」
(<http://www.city.kyoto.lg.jp/gyozai/page/0000240333.html>)

※本ドキュメントは保険もしくはその他一切の金融商品の販売、勧誘を意図したものではありません。また、本ドキュメントは具体的な特定の取引をご提案するものではなく、その実現性を保証するものでもありません。

※AIG 総合研究所(以下「AIG」と呼びます。)は、本ドキュメントの利用あるいは利用の結果に関して、その正確性、精度、信頼性などについていかなる表明および保証も行わないものではなく、その利用の結果については責任を負いません。AIGは、本ドキュメントがいかなる場所においても適切であり利用可能であることを表明するものではありません。AIGは、正確かつ最新の情報を本ドキュメントで提供しようとする合理的な努力をしていますが、誤差・脱漏が生じる場合があります。

※AIGあるいは本ドキュメントの企画、作成または提供に関わるいかなる当事者も、お客様が本ドキュメントを利用したことあるいは利用できなかったことに起因する直接的、偶発的、結果的、間接的損害あるいは懲罰的賠償の責任を負うものではありません。

※本ドキュメントに掲載されている内容に関する権利は、AIGおよびAIGが利用許諾を得た著作権者に帰属します。無断で転用・複製・改変をすることはできません。