

津波災害時における外国人観光客の避難情報ニーズに関する調査研究 神奈川県・鎌倉市を対象地として

Study on information needs of foreign tourists at tsunami disaster Kanagawa prefecture · Kamakura city as the target area

○阿久津研介¹, 山本和清², 近藤健雄³, 宮崎渉⁴

*Kensuke Akutsu¹, Kazukiyo Yamamoto², Takeo Kondou³, Wataru Miyazaki⁴

Abstract: According to this research, as a response to the evacuation of foreign tourists in Kamakura City, Kanagawa Prefecture, for the tsunami disaster, measures to match the information needs of foreign tourists such as the setting of multilingual notation evacuation guide signboard were included, Foreign information websites, SNS sites, etc. Some information media were not cooperating despite the high information needs. By conducting measures to disseminate disaster prevention information etc. of the city from these media, it becomes possible to further increase the coincidence with information needs. Regarding the current situation where the utilization rate of "Safety Tips" in Kamakura city is as low as 7%, it turns out that 37% of respondents say "I would like to use it if I recognize it", so the utilization rate will increase It has become clear that there is a possibility.

1. 研究背景

近年、我が国へ訪れる外国人観光客は増加傾向にある。1996 年度には 384 万人であり、9%前後の割合で年々上昇していたが、2011 年度に 622 万人を記録してからは大幅に増加し、30%前後の増加率を保ち、2016 年度には 2404 万人を記録した。今後も、2020 年度には 4000 万人、2030 年度には 6000 万人の外国人観光客数を目標に国は政策を進めている。外国人旅行者の中には、地震をほとんど経験したことがない人もいるため、震災時に何が起こったのかがわからずにパニックに陥る可能性がある。そのため、今後想定される南海トラフ巨大地震に伴う津波災害時に各自治体は外国人観光客への早急な避難誘導を行う必要がある。観光庁は 2014 年に観光・宿泊施設向け「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」を作成し、外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ“Safety tips”を公開するなどして対応を図った。しかし、外国人観光客の大幅な増加により、その内容を理解した現地の誘導員の誘導だけでは困難であることが現状である。

2. 研究目的

現在、外国人観光客がどのような情報提供手段を本当に求めているのかということは明らかになっていない。そこで本研究では、外国人観光客が求めている情報提供手段を把握することにより、外国人観光客の円滑な避難誘導手段策定への一助となる知見を得ることを目的とする。

3. 研究方法

3-1. 対象地の選定

調査対象地は神奈川県鎌倉市とする。選定理由として、全国 139 市町村に指定されている南海トラフ地震津波避難対策特別強化地域指定市町村の中で最も外国人観光客数が多いことから選定した。

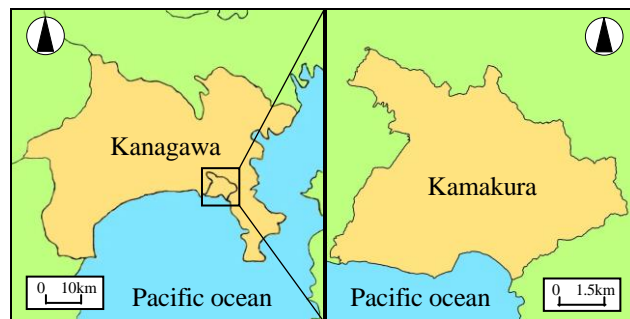


Figure 1. Map of Kanagawa Prefecture and Kamakura

3-2. 調査概要

文献調査として、鎌倉市の外国人観光客へ向けた津波災害時における避難誘導のための情報提供手段の読み取りを行うことにより、鎌倉市の現状の避難誘導手段の把握をした。また、鎌倉市の鎌倉駅周辺へ訪れた外国人観光客へのアンケート調査を行った。

Table 1. Investigation Overview

Survey method	Questionnaire survey
Questionnaire contents	Information necessary for evacuation
	Route for obtaining necessary information
	Awareness of "Safety tips"
Distribution of questionnaires	Survey date: 9,24,2017
	Distribution number: 30 cases
Collection of questionnaires	Recovered: 30 cases
	Number of valid responses: 30cases

1 : 日大理工・学部・海建 2 : 日大理工・教員・海建 3 : 日大理工・名誉教授・海建 4 : 日大工・教員・建築

4. 調査結果および考察

文献調査結果として、「鎌倉市観光客等地震・津波対策ガイドライン」から、鎌倉市は津波災害発生時に防災行政無線を利用することを情報提供手段として定めていることを把握した。また、緊急避難場所への誘導のため、多言語避難誘導看板を設置していることも把握できた。外国人観光客に対しては、周囲の日本人が声をかけ、近くの緊急避難施設へ避難させるという方針を定めていることを把握した。

アンケート調査結果として、津波災害避難時に外国人観光客が最も必要としている情報は「付近の避難所への経路 (27/30 名, 90%)」であり、次いで「災害の規模・発生場所などの情報 (60%)」、「家族、友人の安否情報 (50%)」と続いた (Fig. 2)。最も使いたい情報入手手段は「国外テレビ等のマスメディア (57%)」と「国外 WEB サイト (57%)」が同率であり、僅差で「SNS サイト (50%)」と「多言語避難案内看板 (50%)」が続いた (Fig. 3)。「Safety Tips」の知名度については「知らない (6%)」が最も多く、「知らなかったが今後利用したい (37%)」、「知っているが未利用 (10%)」、「利用している (7%)」という結果になった (Fig. 4)。

調査結果より、回答者の 50% が「利用したい」と回答した多言語避難案内看板は、視覚的に避難情報が認識でき、土地勘の無い外国人観光客のニーズに合致したと考えられる。鎌倉市もそれらの設置を進めており、外国人観光客のニーズに応えているといえる。一方、「多言語避難案内放送」のニーズは 23% に留まり、「日本人からの呼びかけ」へのニーズは 13% となるなど、外国人観光客のニーズの中では少数となった。この要因として、外国人観光客は他から発せられる音声などによる情報よりも、自らが調べて得られた視覚的情報を重視することが考えられる。「国外 WEB」サイトや「SNS サイト」のニーズが高い理由として、スマートホンの世界的な普及が要因と考えられる。しかし、鎌倉市の避難対応において、これらの媒体との連携は行っていないため、今後の整備において津波災害時に鎌倉市と外国人観光客双方の利用を推進していくことにより、外国人観光客の避難行動の円滑化が図れるものと考えられる。また「Safety Tips」の利用率は 7% だが、「存在を知らなかったが今後利用したい」と回答した割合が 37% となり、今後の周知活動次第では利用率を現状から大きく伸ばす事ができるものと考えられ、効果的な活用が可能になるものと推察される。

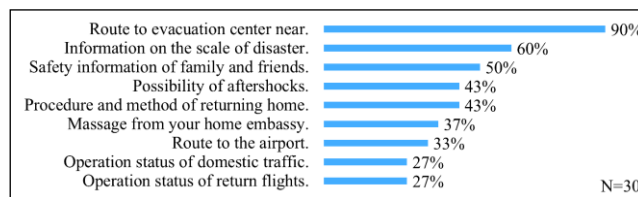


Figure 2. Information necessary for evacuation

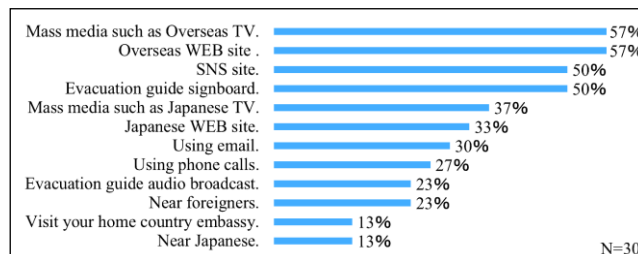


Figure 3. Route for obtaining necessary information

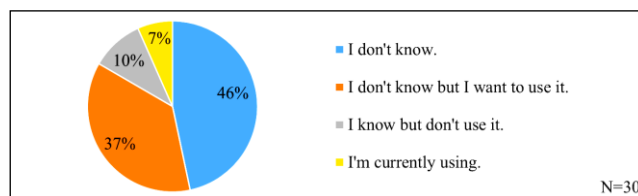


Figure 4. Awareness of "Safety tips"

5. まとめ

本研究により、神奈川県鎌倉市における外国人観光客の津波災害時避難への対応としては、多言語避難案内看板の設置等、外国人観光客の情報ニーズと一致する対応も含まれたが、国外 WEB サイトや SNS サイト等、情報ニーズが高いにも関わらず連携が行われていない情報媒体もあった。これらの媒体から同市の防災情報などを発信する仕組みを構築することにより、情報ニーズとの合致性を更に高めることが可能になると考えられる。また「Safety Tips」の鎌倉市内での利用率が 7% と低い現状に関しては、「認知していれば利用したい」という回答もあったことから、観光ガイドや観光案内所等公共施設などで周知を促進することにより、利用率増加に寄与するものと考えられる。

【参考文献】

- [1]毎日新聞：「訪日観光客 20 年に 4000 万人 政府、目標を倍増」、毎日新聞、2016 年 3 月
- [2]事業構想大学院大学：「災害に強い街づくり外国人旅行者が欲しい災害情報」、事業構想、2014 年 6 月
- [3]鎌倉市観光基本計画推進協議会災害時観光客対策部会：「鎌倉市観光客等地震・津波対策ガイドライン」、市民活動部観光商工課、2013 年 5 月
- [4]田中考宜：「首都直下地震を想定した在外外国人の情報ニーズ」、放送研究と調査、2014 年 9 月
- [5]片桐由希子ら：「東京都区部における訪日外国人旅行者の観光行動と広域避難場所の対応に関する一考察」、社会技術研究論文集、2015 年 4 月
- [6]国土交通省観光庁：「観光入込客統計に関する共通基準」、観光庁観光戦略課観光経済調査室、2009 年 12 月