

◆研究報告

## 日本における外国人旅行者の被災状況に関する分析 ～インターネット上で公開されている2018年および2019年に発生した災害の資料より～

Analysis of the status of foreign tourists during disasters in Japan  
— Based on online publications concerning disasters that occurred in 2018 and 2019 —

田村 康子<sup>1)</sup>, 巽 夕起<sup>2)</sup>, 安達 和美<sup>3)</sup>, 宮本 純子<sup>4)</sup>

Tamura Yasuko, Tatsumi Yuki, Adachi Kazumi, Miyamoto Junko

### 抄 録

インターネット資料から訪日外国人旅行者の被災体験を明らかにすることを目的に検討した。2018年および2019年に発生した地震と風水害に関する8件の災害を対象とした。検索サイト Google にて「災害名」と「外国人旅行者」を検索用語とし、外国人旅行者の被災状況や被災体験に関する記述を分析対象とした。今回の分析から、被災した訪日外国人旅行者には、驚きや不安、怖いといった心理的反応が生じること、災害への対処行動が分からないこと、情報にアクセスできない状況が起り、それには言語、情報提供や情報量、情報への理解、通信手段の充電や接続に関する課題が関係していたこと、居場所を失うこと、強い疲労が起り心身の健康が脅かされる状況が明らかになった。外国人旅行者が、言語に加え災害への準備性の面でも情報リテラシーが低い災害時要支援者であることを私たちは十分認識し、平常時において外国人旅行者が理解できる情報提供を検討すること、隣に困っている外国人旅行者がいれば声をかけるなど災害時に現実的にできる外国人対応を心がけること、被災した外国人旅行者の健康面に関しても視点を向け医療体制の備え強化につなげることが必要である。

キーワード：訪日外国人旅行者 災害 インバウンド

Key words : foreign tourists, disaster, inbound

### I. はじめに

日本は観光立国を目指し、年間4,000万人の旅行者を目標にあげている。実際、2018年に訪日外国人旅行者数は約3,120万人と増加の一途にある(日本政府観光局, 2019a)。日本はその地質学的特性から自然災害が多発しやすい。今後30年以内の地震発生確率については、南海トラフ地震は80%、首都直下地震は70%と言われ、広域かつ甚大な被害が予測される(中央防災会議, 2013, 2019)。また、近年は台風による多大な被害が相次ぎ発生した。このように、災害リスクの高い日本において外国人旅行者が被災する可能性は少なくない。外国人旅行者は、日本に生活基盤を持たない一時的な滞在者であり、言語コミュニケーションが難しい災害時要支援者で

あり、その災害対策は急務である。近年の災害関連報道でも、外国人旅行者が被災する情報を見聞するが、その被災体験に関する研究報告はほとんどみられず、インターネットでのニュース配信や投稿による情報の方が多い。これには、災害が緊急性を有し即時対応が優先されるため研究実施が難しいこと、外国人旅行者とのコミュニケーションや一時的な滞在で移動性を帯びていることの影響が考えられる。このことから、訪日外国人旅行者が被災した状況や体験に関するインターネット上の情報は、貴重な意味合いを持つと言える。2020年には東京オリンピック・パラリンピック大会、2025年には大阪・関西万博など大規模な国際的イベントが予定され、今後、訪日外国人旅行者の増加が見込まれる。外国人旅行者の被災状況の検討は、外国人および外国人に接する日本人の災害への備えを強め、生命や健康への被害を最小にし、無事に帰国するための支援への基礎的資料になると考える。今回、インターネット資料を中心に訪日外国人旅行者の被災体験を明らかにすることを目的に検討したので報告する。

<sup>1)</sup> 神戸女子大学看護学部

Kobe Women's University, Faculty of Nursing

<sup>2)</sup> 大和大学保健医療学部

Yamato University, Faculty of Allied Health Science

<sup>3)</sup> 前 姫路大学看護学部

Former Himeji University, School of Nursing

<sup>4)</sup> 姫路大学看護学部

Himeji University, School of Nursing

## II. 方法

### 1. 調査方法

「インバウンド」「訪日外国人」「外国人旅行者」「災害」の用語と災害の名称を用いて日本語で医学中央雑誌およびインターネットにて検索した。インターネットではGoogleにて「災害名」と「外国人旅行者」を検索用語とし、提示された情報のうち100件までを確認した。外国人旅行者の被災状況や体験に関する記述を分析対象とした。災害の種類は地震および風水害とし、2018年（5件）および2019年（3件）に発生した災害を対象とした。

### 2. 調査内容および分析方法

災害はその発生時期や時間、被災した地域の特性などの影響を受け、一つとして同じものはない。そのため、本調査では災害ごとに情報を分類し、外国人旅行者の被災状況や体験に関する記述を抜きだし、その内容の意味に基づきラベル化し、内容の特徴を表現した。

### 3. 倫理的配慮

本調査は文献レビューであり、対象者を持たないことから倫理的配慮は発生しないが、分析対象とした論文の論旨や文脈の意味が異ならないよう留意した。

### 4. 利益相反

本研究における利益相反は存在しない。

## III. 結果

### 1. 文献検討の概要

医学中央雑誌で「インバウンド」で検索し、83文献を検索したが、主に渡航医療や外国人向けの医療に関するものだった。「インバウンド×災害」および「外国人×災害」では各1件であったが、外国人旅行者の被災状況を直接示す内容ではなかった。そのため、今回はインターネットによる情報を分析対象とした。対象の災害は、2018年に発生した大阪北部地震、西日本豪雨、台風21号、北海道胆振東部地震、台風24号の5件の災害、及び2019年に発生した台風10号、台風15号、台風19号の3件の災害とした。各災害の検索で示された100件までの情報内容を確認し、被災した外国人旅行者の状況に関する記述を抽出した。情報の種類には、インターネットニュースや個人の見聞、新聞、雑誌、テレビ、ラジオ、論文、調査報告、政府や自治体が発する資料に関するものがあった。

### 2. 訪日外国人旅行者の被災状況や体験（表1）

各災害の特徴および外国人旅行者の被災状況に関す

る状況を記す。被災状況をラベル化した内容は【】で本文中に示した。外国人旅行者の出身国や年齢が分かる場合は記載した。

#### 1) 大阪北部地震（発生：2018年6月18日7時58分）

大阪北部を震源とし、大阪では観測史上初めてとなるマグニチュード6.1、最大震度6弱を観測した。停電、ガス供給停止、断水があったが、停電は午前中に復旧するなどライフラインへの影響は大きくなかった。地震当日は大阪府を中心として関西地方の多くの交通機関が運休したが翌日にはほぼ復旧した。大阪空港を発着する計82便が欠航し、関西空港では国際線出発便13便の遅れが発生した（内閣府、2018a）。外国人旅行者について検索した100資料のうち、分析対象の情報は34件だった。地震は朝に発生し、多くの外国人旅行者は宿泊先で地震を体験した。外国人宿泊者から不安の声が相次ぎ、低層のホテルに移りたいという要望が聞かれたこと（未来へつむぐリレープロジェクト、2018；スポーツ報知、2018）や地震に遭遇した際に足が震えたというツイート（訪日ラボ、2018）など【驚きや不安】があった。地震発生時、近畿圏にいた訪日外国人152名を対象にした調査報告では34.9%が「危険を感じた」（サーベイリサーチセンター、2018a）。宿泊施設では、外国人向けの地震避難のマニュアルがなく、どう行動したら良いか理解できなかった人や建物から飛び出して座り込んでいる外国人（トラベルジャーナルオンライン、2019）がいる等、【地震発生後の影響や対処が分からない】状況がみられた。外国人旅行者の一人が発信したTwitterに「大阪の地震で原子力発電所が危険にさらされるのでは」と書き込みがあり、外国人には「日本の地震＝原発事故リスク」といった【地震を原発と関連して考える】人もいることが示唆された（訪日ラボ、2018）。影響や対処へのわからなさには、【情報にアクセスできない：日本語が分からない】ことが関連していた。宿泊施設や駅では、「ホテルのアナウンスが日本語で、何が起きているのかほとんど理解できなかった。様子を見に外に出たが駅の表示も漢字で読めない（ニュージーランド）（Abema Times、2018）」、「館内放送では状況が分からない（スイス）（日本経済新聞、2018）」と日本語のみで情報発信され、旅行者には内容が伝わらなかった。テレビなどの地震の放送を理解できなかったと回答した人が21.1%との報告もあった（サーベイリサーチセンター、2018a）。駅においても、英語の案

表1. 2018年および2019年に日本で発生した災害と外国人旅行者の状況

年	2018年				2019年																						
	災害名	発生	被災地域	発生	被災地域	発生	被災地域	発生	被災地域																		
外国人旅行者 の状況	主な被災地域	大坂北部地震	6月18日7時58分	大坂北部	大坂北部地震	6月28日~7月8日	中国地方、近畿地方	西日本豪雨災害	9月6日午前3時7分	北海道	台風21号	9月4日上陸	近畿・東海・北陸・北海道	台風24号	9月30日上陸	西日本と東日本の太平洋側	台風10号	8月15日上陸	西日本と東日本の太平洋側	台風15号	9月9日上陸	関東地方、特に千葉県東北地方	台風19号	10月12日上陸	関東地方、甲信地方、東北地方		
		心理的反応	●驚きや不安	●日本人の対処をみて安心した	●地震発生後の影響や対処が分からない	●驚きや不安	●日本人の対処をみて安心した	●地震発生後の影響や対処が分からない	●災害の発生が困難になることが想像できず何をどう準備すればいいかわからない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない																
		災害への 対処行動	●地震発生後の影響や対処が分からない	●地震を原発と関連して考える	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	●情報へのアクセスできない；日本語が分からない	
		情報	●情報へのアクセスできない；外国人旅行者を対象とした災害情報提供支援資源を知らない、分からない	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	●情報へのアクセスできない；スマートフォンや充電が困難	
		居場所	●状況が理解できた	●どこに行けば良いかわからない	●目的地に到達できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	●目的地に到着できない	
		健康	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	●心理的反応	

内が無いことや漢字が分からないことから、どうすれば良いのか分からず、情報を求めて右往左往し、途方に暮れ、周りの日本人の様子をみながらついて行く外国人旅行者の姿がみられた (Abema Times, 2018; 神戸新聞 NEXT, 2018; 日本経済新聞, 2018; THE SANKEI NEWS, 2019b)。中には、駅員が英語で新幹線の遅延を掲示したが、運行再開が日本語のアナウンスで行われたために、多くの外国人旅行者が新幹線の運転再開にも気づかず長時間待ち続けたことが報告された (Itmedia business, 2018)。情報収集のために、携帯電話で母国メディアのニュース、中国版 SNS の Weibo (ウェイボー) などが用いられた【**情報にアクセスできない：自国の情報サイトにアクセスする**】。しかし、自国の情報サイトにアクセスしても、電車の運行に関する英語や中国語の情報がなかったことや「地震の大きさが分かったのは数時間後だった」ことが報告されている (日本経済新聞, 2018)。

外国人旅行者への災害情報提供資源として、大阪観光局は平時から英語や中国語など 8 か国語で対応するコールセンターを設けているが地震関連の質問は数件にとどまっていた (日本経済新聞, 2018)。大阪府と大阪府国際交流財団は、多言語で外国人を支援する大阪府災害時多言語センター (9 言語, 24 時間受付, 夜間のみ英語と日本語) を初めて設置したが、同月 26 日までの問い合わせは 7 件で、訪日外国人ではなかった (朝日新聞 Globe+, 2018)。しかし、外国人旅行者対象に開設された電話相談窓口は利用されていないが、旅行者たちは総領事館などに情報を求めていたことが分かった (トラベルジャーナルオンライン, 2019)。緊急地震速報について、旅行者のカップルの一人には速報が届かず、英語のサイトを見たがどれが公式で最新の情報か見分けがつかなかった人 (香港) や、画面が日本語で何かおかしいということしか分からなかったが、その直後に大きな揺れに襲われ、英語でも情報の記載があればと思った人がいた (神戸新聞 NEXT, 2018)。これらから、【**情報にアクセスできない：外国人旅行者を対象とした災害情報提供支援資源を知らない、分からない**】状況がみられていたといえる。情報にアクセスできず事態が理解できないことにより【**どこに行けば良いのか分からない**】状況に至った。駅や観光地、街中でスーツケースを持った多くの外国人があふれ、立ち往生したり、しゃがみこんだりする姿があった (Bazzap, 2018; 北田, 2018;

NHK NEWS WEB, 2019; サーベイリサーチセンター, 2018a; 玉野, 2018)。一方で、駅員の対応が丁寧で状況を理解できた人 (英国) や JR 西日本の英語版サイトで運行状況を確認できた人 (オーストラリア) 等、【**状況が理解できた**】旅行者も少数みられ、人や適切な情報提供サイトにアクセスでき、その内容が理解できれば、災害に関する情報を得ることができていた (日本経済新聞, 2018)。

大阪北部地震は、限局した地域での災害でありライフラインや交通機関の復旧も早かった。そのため、外国人旅行者が避難生活をするなどの大きな混乱は無かった (田村, 2019)。しかし、外国人留学生 140 人が地震直後に避難所に押し寄せ、会話の困難や宗教上の配慮 (非常食と食事制限, 礼拝場所) への対応が後手になる状況がみられた (NHK NEWS WEB, 2019; 大阪大学, 2019; 論座, 2018)。このように、災害発生時に日本人と外国人が避難生活を共にする状況が突然発生した際に文化的配慮がされにくいことが分かった。

## 2) 西日本豪雨災害 (2018 年 6 月 28 日～7 月 8 日)

西日本を中心に全国的に広い範囲で記録的な大雨が降り、九州から東海にかけて大雨特別警報が出され、降雨量は中国地方、近畿地方などで観測史上 1 位となり、浸水など広範囲にわたり甚大な被害をもたらした (気象庁, 2019; 内閣府, 2018b)。九州から北海道の各地で運休となった。外国人旅行者に関して検索した 100 件の情報のうち、分析対象は 13 件、うち 11 件は被害地域での在住外国人に関してであり、外国人旅行者については 2 件だった。嵐山 (京都) で外国人観光客が濁流した川をのぞき込みに行ったり、写真撮影をしたりしたことが報告され (ニッポン放送, 2018)、【**災害の影響や適切な対処行動が分からない：豪雨によるリスク**】状況がみられた。他には、川の増水のため道路が崩落し、外国人観光客を含め 19 人が一時孤立したというものであった (朝日新聞デジタル, 2018)。

## 3) 北海道胆振 (いぶり) 東部地震 (発生: 2018 年 9 月 6 日午前 3 時 7 分)

北海道の胆振地方中東部を震源としたマグニチュード 6.7、最大震度 7 の地震である。道内全域約 295 万戸が停電する国内初のエリア全域停電「ブラックアウト」が発生し、新千歳空港は停電と空港設備の破損により閉鎖、9 月 6 日は全発着便が欠航した (北海道庁, 2019)。震災発生後 5 日間で、全道で計 229 便が欠航

した(日本交通公社, 2019)。北海道を訪問する外国人旅行者数(2017年)は、279万人であり、全観光客の5%を占めている(堰八, 2018)。訪日外国人の都道府県別訪問率では8位(7.7%) (日本政府観光局, 2019b)であり、北海道胆振東部地震でも多くの外国人旅行者が被災した。地震発生当時、札幌市内の観光客は約23,000人、このうち2割となる約5,000人が外国人と推測された(田村, 2019)。札幌市では観光客を誘導していた基幹避難所が収容人数の限界を超えたため、都心部の集客施設などを観光客向け避難所として開設した(北館, 2018)。「観光客向け避難所」は6ヶ所開設され、利用者は2,840人にのぼった(田村, 2019)。全体の開設避難所数282か所、うち外国人避難者を受け入れた避難所は31か所、そのうち外国人避難者が50人超の避難所は4か所であった(北館, 2018)。外国人旅行者に関して検索した100件の情報のうち、分析対象は28件だった。

地震の発生は深夜だった為、ほとんどの外国人旅行者は宿泊施設にいた。地震直後の反応として【驚きや不安】が報告されている。多くの外国人旅行者が驚きや不安から真っ先に宿泊施設のロビーに降りてくること、怖くて眠れないために部屋に戻らずフロントに居続けること、怖くて泣き出しそうな人もおり対応が大変だったことや、地震の揺れにより建物の強度に不安を持ち、その質問が多かったことなど、旅行者の不安への対処が求められていた。地震発生時の外国人旅行者の行動は、外へ出ること、航空券のキャンセル料を心配して発災直後に空港に行く等、安全面の確認が十分でないまま行動するなど、【地震発生後の影響や対処が分からない】状況がみられた(ブログおしゃべりな毎日, 2018; 国土交通省 北海道運輸局, 2019)。このことは、【飲食物の確保が困難になることが想像できず何をどう準備すれば良いか分からない】状況につながっていた。当時、スーパーで物資が不足し、水・食料品の調達や食事可能な場所が分からず、困っている観光客が多いこと、食べ物がなくなるから多めに買うことを外国人観光客に教えても理解してもらえず、午後には食べ物が買えなくなり夜に食べる物が少ししかなく大変だったこと等(ブログおしゃべりな毎日, 2018; 国土交通省 北海道運輸局, 2019)、飲食物の確保が困難になることが想像できず、準備行動に繋がりにくい状況がみられた。このような中、「日本人はこんな時でも冷静で、真面目に働いていることに感心し

ました。買い物も必要なもの以外は買わないし、順番を守る。これが一番印象的でした」, 「日本人の落ち着いた態度を見て安心できた」と、地震発生時の日本人の対処が外国人旅行者の安心につながっていた【日本人の対処をみて安心した】(ブログおしゃべりな毎日, 2018)。情報取得について、多くは日本語によるものであり、外国人観光客向けの情報提供が限られるために、地震の携帯電話から英語や自国語による数少ない情報収集にとどまることや情報に気づけない(経済界, 2018; 国土交通省 北海道運輸局, 2019; 日テレニュース24, 2018)といった【情報へアクセスできない: 日本語が分からない】や【情報へアクセスできない: 母国語で情報を探す】状況があった。避難所では外国人も受け入れていたが、掲示やアナウンスにおいて外国語の情報が少なく、通訳が可能な者も限られることから、訪れた外国人旅行者の不安や困りごとの解消につながらず、避難所を後にするケースもあったと報告されている(国土交通省 北海道運輸局, 2019)。ブラックアウト停電により情報が得られない【情報にアクセスできない: ブラックアウト停電により情報発信も取得もできない】や【情報にアクセスできない: スマートフォンの充電が困難】等の状況では(日テレニュース24, 2018; サーベイリサーチセンター, 2018b)、日本人も情報が得られず、「ツアーガイド自身が情報を持っていないため、口論になることも度々あった」と【情報へアクセスできない: ブラックアウト停電により日本人も情報がなく情報提供資源にならない】状況がみられ、外国人旅行者へ対応できない状況があった(経済界, 2018)。情報を得ることができないために、北海道から出るために、どんな方法があるか必要な情報がとれなかったり、新千歳空港が再開しても、二次交通(バス, JRなど)が運航していないという情報がない(国土交通省 北海道運輸局, 2019)と【目的地に到達できない】状況がみられた(j-cast ニュース, 2018; サーベイリサーチセンター, 2018b)。外国人旅行者の間でSNS上、千歳市より札幌市に避難した方が良いという噂が流れ(北海道国際課, 2019)、実際、千歳市内のホテルからタクシーで来た外国人旅行者が空港に集まったが、空港施設が若干損壊していたため、空港管理者がバスを手配した。札幌市の状況等を十分に把握することなく、また千歳市・札幌市(行政)に確認も行わずに札幌市に送り出したため、札幌市が大混乱した(北海道国際課, 2019)状況があっ

た。このように、外国人旅行者が不明瞭な SNS 情報に基づき移動を判断する等、【SNS の根拠のない情報を信じて行動化する】状況もみられた。停電により宿泊機能を維持できなくなる宿泊施設もあり、目的地に到着できない状況や情報アクセスできない状況も相成り、チェックアウトはしたものの、一切の交通手段を奪われ、言葉も分からず身動きがとれなくなる等（経済界, 2018；日テレニュース 24, 2018；サーベイリサーチセンター, 2018b）、【居場所を失い、どこに行けば良いか分からない】外国人旅行者を多く生み出した（ブログおしゃべりな毎日, 2018；Local letter, 2018；日本経済新聞, 2019b）。その多くは途方に暮れ、札幌市の開設した避難所を案内されても満員や対応の不安を理由に避難所に入らず、駅に戻ってくるケースもあった（国土交通省北海道運輸局, 2019）。空港の固い床に横になって夜を明かす人も少なくなく（j-cast News, 2019）、【身体を休める場所が確保できない】状況にある外国人旅行者が多く存在した。飲食物の確保にも困難が生じている中、心身に大きな負担がかかる状況だったことが示唆された。

#### 4) 台風 21 号(2018 年 9 月)(アジア名: Jebi(チェービー))

2018 年 9 月 4 日に非常に強い勢力で日本に上陸した。非常に強い勢力を保ったままの上陸は 1993 年の台風 13 号以来 25 年ぶりだった。台風接近に伴い近畿・東海・北陸・北海道を中心に記録的な暴風が発生した。大阪湾と紀伊水道沿岸で高潮となり、大阪南港と兵庫県芦屋市で 6 メートル以上の高潮を記録した(内閣府, 2018c)。高潮により関西国際空港は、滑走路の浸水やターミナルビルの浸水、停電により閉鎖した。関西空港連絡橋にタンカーが衝突し、橋の破損のため空港が閉鎖し一時約 8,000 人が孤立、そのうち 1,044 人が中華圏からの観光客だった。外国人旅行者に関して検索した 100 件の情報のうち、分析対象は 12 件だった。台風 21 号では、空港で中国語が全然通じないといった【情報にアクセスできない: 言葉が通じない】状況がみられた(李, 2019)。船やバスの情報は、大々的に案内されず、入手するルートがなかったことや、停電からアナウンスが停止し、9 月 4 日夜から何も情報が入ってこないと旅行者は語り(李, 2019)【情報にアクセスできない: 情報提供がない】状態がみられた。途方にくれたことやよく分からないまま「日本人の後ろについていくしかなかった」と語る旅行者もあった。停電により、携帯電話の充電が切れることや WiFi が

つながらない等【情報にアクセスできない: 電池切れや WiFi 接続ができない】ことにより、何が発生したのか状況が分からず、母国の家族とも連絡がとれない状態があった(李, 2019)。このような情報不足について旅行者から不満の声が多くあった(田村, 2019)。街や駅では、行き場を失った外国人旅行者らが途方に暮れ、あふれるなど(livedoor News, 2018；リスク対策. Com, 2019)、【目的地に到着できない】外国人旅行者が多くいた。台風 21 号では、外国人旅行者に非常食のアルファ化米や 500ml のペットボトルの水、毛布を配布した所もあった。レトルトパックに水を注ぐだけのアルファ化米を外国人旅行者へ実際に配布すると、日本語表示で食べ物の内容も食べ方も外国人には読めず、英語の通訳から説明してもなかなか通じず混乱が生るなど(リスク対策. Com, 2019)、【災害食の食べ方が分からない】状況があった。ヨーロッパからの旅行者は台風を知らない人が多く、台風が危険であることが想像できず、彼らにとって珍しい台風の動画や写真を撮るために外出しても大丈夫と外に出ようとし、宿泊施設関係者が必死に静止した(訪日ラボ, 2018)。外国人旅行者には台風の経験を持たない人がいることから、【台風に備えた安全行動や対処が分からない】状況があった。

#### 5) 台風 24 号(2018 年 9 月)(アジア名: Trami(チャーミー))

2018 年 9 月 30 日に強い勢力で上陸し、九州、四国、東海地方で大雨をもたらした。台風 21 号の経験も踏まえ、JR 東日本は初めて首都圏全線で計画運休したほか、東海道新幹線、JR 西日本の京阪神エリアの在来線などで計画運休が行われた(内閣府, 2019a)。外国人旅行者に関して検索した 100 件の情報のうち、分析対象は 7 件だった。9 月 30 日に日本に滞在していた外国人旅行者 186 名を対象とした調査(サーベイリサーチセンター, 2018c)では、「全ての日程が狂い多額の負担が生じた(10.8%)」や「空港や交通機関が止まった(26.3%)」と【目的地に到達できない】状況が生じた一方で、公共交通機関の計画運休を 86% が肯定的に捉えていた【計画運休を肯定的に捉える】。情報に関しては、中国語だけでなく英語での対応も、同じ項目の日本語表記に比べると圧倒的に情報量が少ない(週プレニュース, 2018)」といった【情報にアクセスできない: 情報量が少ない】、「外国人観光客の多い広島では、災害時の情報発信をめぐって外国人旅行者から『避難の情報や方法が分からない』といった

指摘が寄せられた(災害支援情報ポータル, 2018)」など、【**情報にアクセスできない：情報が分からない**】状況がみられていた。空港や交通機関の情報や動向が把握できなかった外国人旅行者の割合が10.8%(大人センサー, 2018)と、交通に関する情報取得に困難があった。その一方、京都の総合観光案内所は3言語(英語、中国語、韓国語)で掲示や相談対応を行った。台風接近前に多くの外国人観光客が訪れ、「台風に関する情報を知ることができるのはとても良い」と語った(NEWS HUB, 2018)。外国人旅行者が理解できる言語で直接相談対応できることは【**正確な情報を知ることができた**】状況をつくった。台風24号に関して、台風21号の教訓を受け、外国人旅行者を意識した情報提供の実施に関する情報がみられた。しかし、自治体の防災ホームページの台風21号に関する中国語情報について、台風の影響で翻訳体制が整わなかったために、中国人にとって「ほとんどが理解不可能な中国語(週プレニュース, 2018)」と【**情報にアクセスできない：理解できない翻訳**】となるケースが一部にみられた。

#### 6) 台風10号(2019年8月)(アジア名：Krosa(クローサ))

台風第10号は、発達しながらゆっくりとした速度で北上を続け8月15日に広島に上陸した。西日本と東日本の太平洋側を中心に、広い範囲で強風を伴った非常に激しい雨が降った。山陽新幹線や東海道新幹線、京阪神地区の特急列車の運休、岡山、広島、山口、JR四国圏内の全線で運休が行われた(内閣府, 2019b)。台風10号に関する外国人旅行者について検索した100件のうち、分析対象となる情報数は9件であった。台風10号では多くの路線で計画運休が実施されたが、「駅に来るまで運休を知らなかった。帰国するため今日中に新大阪に行かないといけないのに(イタリア人夫婦)」、「がらんとしたJR広島駅には外国人観光客の姿が目立った。口々に『駅で初めて運休を知った』と訴えた」など、【**計画運休について知らない**】外国人が多くいたことが報告されている(中国新聞デジタル, 2019; 神戸新聞NEXT, 2019; NHK ニュースウォッチ9, 2019; 日本経済新聞, 2019a)。その背景には「外国人にあまり情報が提供されていない。台風の情報も多くない。(イタリア)」といった【**情報にアクセスできない：情報量が少ない**】ことや「ニュースをみても理解できない。全て日本語(スペイン)」といった【**情報にアクセスできない**：

日本語が分からない】状況があった(NHK ニュースウォッチ9, 2019)。台風10号では、JR西日本は計画運休発表直後から各駅に英語など4ヶ国語の案内を掲示し、同社HPや英語版のFacebookやTwitterで情報を流した。アクセス数は通常の5倍の約1万5千件に達し(中国新聞デジタル, 2019)、多くの利用があった。しかし、「サイトで情報を探したけど混乱した。地域名が分からない。」とJR西日本で用いられる近畿エリア、中国エリアなどの地方に関する名称が分からず、自分がいた京都がどの地方なのかが分からない外国人旅行者の存在もあり(NHK ニュースウォッチ9, 2019)、英語で情報が示されていても【**情報にアクセスできない：情報の意味が分からない**】状況が発生した。

#### 7) 台風15号(2019年9月)(アジア名：Faxai(ファクサイ))

「非常に強い」勢力を保ったまま、関東地方に上陸したものとしては観測史上最強クラスの勢力で9月9日に上陸し、特に千葉県を中心に甚大な被害を出した。交通機関の計画運休に加え、飛来物や土砂崩れでの道路や線路の寸断があり、成田空港は「陸の孤島」と化した(内閣府, 2019c)。9月10日午後10時時点で約1万4千人が空港に足止め、6割が外国人旅行者と推測された。空港で一夜を明かす利用客らに水やクラッカー、寝袋が配布された(共同通信社, 2019; 東京新聞, 2019)。外国人旅行者に関して検索した100件の情報のうち、分析対象は14件だった。空港では、「空港職員からのアナウンスや案内板がほとんどなく、韓国語を話していた近くの人から情報を得た(ハーバー・ビジネス・オンライン, 2019)」、「スタッフもいない、外国語放送はほぼない(李, 2019)」など、【**情報にアクセスできない：情報がない**】状況があった。実際には多言語での館内放送もあったが、音声が不明瞭で聞き取りにくく(日本経済新聞, 2019c)、放送に気づきにくい状況が示唆された。また、成田空港では「混乱を避けるため、京成線への案内を規制していた(李, 2019)」と、日本語の不自由な外国人には情報アクセス情報について不利な状況が生じていた【**情報にアクセスできない：情報が平等に配信されない**】。外国人旅行者らは、母国語を使って近くの人に聞く、ツイッターを利用する、母国語のSNSやニュースを見るなど、【**情報にアクセスできない：母国語で情報を探す**】ことで情報を得ていた。ポルトガルから初来日した旅行者は「語学が堪能な職員の巡回を増やすなど丁寧

情報発信するだけでも不安は和らぐ。(日本経済新聞, 2019c)」と話した。空港に長時間とどまるため、配布された寝袋にくるまる外国人の姿が至る所で多くみられた(ハーバービジネスオンライン, 2019; 日本経済新聞, 2019c; SankeiBiz, 2019)。空港では飲食物がすべて売り切れ、配布された水とクラッカーだけで夜を明かす旅行者もあり、「一睡もできなかった。今は一刻も早くベッドで休みたい(アメリカ, 25歳)」、「情報のない不安さ、騒音、硬い床、空腹、気が狂いそうだった(オーストラリア, 71歳)」など、【**心理的身体的な疲労を強く感じている**】ことが語られた(日本経済新聞, 2019c)。

#### 8) 台風19号(2019年10月)(アジア名: Hgibis(ハギビス))

2019年10月12日に日本に上陸し、関東地方、甲信地方、東北地方などで記録的な大雨となり、140河川での堤防決壊など甚大な被害をもたらした。政府は、激甚災害、特定非常災害、大規模災害復興法の非常災害の適応を行った。災害救助法適用自治体は14都県390市町村(2019年11月1日)と、東日本大震災を超えて過去最大となった。上陸前からメディアを通じて注意喚起され、関東甲信地方を中心に計画運休が実施された。多くの交通網が浸水や土砂災害で影響を受け、北陸新幹線も10月25日まで運休した。成田空港では旅客機の着陸制限が行われ、空港に来て欠航を知った旅行者ら1,500人が空港に滞留した(内閣府, 2019d)。ラグビーワールドカップ開催のため、多くの外国人旅行者の来日と台風上陸が重なった。検索した100資料のうち、分析対象は24件だった。10月12日に日本に滞在していた外国人旅行者182名を対象とした調査から、上陸当日である10月12日以前に台風について知っていた人は9割だった(サーベイリサーチセンター, 2019)。「(台風の)名前がハギビスということも知っている。アプリとテレビを使って情報を得た」、「テレビでQRコードをかざすと翻訳が出るというサイトを紹介していたので、それでしっかりと備えることができた」、「インドネシア大使館からの情報、ウェブで日本政府が公式に発表したもので情報をゲットしていた」という旅行者らがいた(TBSラジオ, 2019)。観光庁監修の外国人旅行者向けの災害関連情報サイト「Safety tips」で情報を得た外国人旅行者が一番多く、アクセス数は台風が接近した11~14日で3倍に急増した(西日本新聞, 2019)。日本政府観光局は、中国人がよく用いるWeibo(ウェイ

ボー)に災害情報を伝えるアカウントを10日に開設し、16日時点のフォロワー数は約2,200人に上った(西日本新聞, 2019)。毎朝のジャパントイムスの購入や親戚の知り合いの日本人から情報を得る等で情報を得る人もいた(TBSラジオ, 2019)。ラグビーワールドカップにより約50万人の外国人旅行者が見込まれたことから、政府はSNSやインターネットを通じた災害関連情報の発信や外国の報道機関を通じた台風情報の提供に努めた。NHKでは「やさしい日本語」による災害情報が発信され、19号以前の災害時の情報発信に比べ、日本語に不自由な外国人を配慮した情報が発信されていた(ハーバー・ビジネス・オンライン, 2019)。そのため、政府発信のアプリや大使館情報など、外国人向けの災害情報も活用され、【**情報にアクセスした**】外国人が多く存在した。一方で、「(テレビ番組の)英語に対する翻訳が甘く、非常に分かりにくかった。今の翻訳だと厳しい。もっと分かりやすい翻訳なら我々もどうしたら良いか分かりやすくなる(TBSラジオ, 2019)」と、外国語で情報発信されても【**情報にアクセスできない：分かりにくい翻訳**】状況もみられていた。情報にアクセスできたからこそ新たな課題がみられた。また、【**計画運休について知らない**】外国人旅行者がおり(THE SANKEI NEWS, 2019a; 鈴木, 2019; 東洋経済 online, 2019)、目的地への経路や日程に変更が生じていた(TBSラジオ, 2019)。情報の取得について、「電車が遅延し、止まっていた。駅のアナウンスが何を言っているか分からず混乱してしまった(TBSラジオ, 2019)」など、【**情報にアクセスできない：日本語が分からない**】状況も存在していた。しかし、中には「ニュースで天気予報を確認するべきだった」、「台風が来るのは夕方だと聞いていたので、午前中は大丈夫だと思っていた」と台風の影響について旅行者自身が自分でそこまで意識を持っていなかったために情報を得る行動にでていない【**情報にアクセスできない：情報を事前に得て備える必要性を感じていない**】状況もみられた(THE SANKEI NEWS, 2019a)。また、【**台風による影響や対処が分からない**】外国人が多くいた。この背景には、「台風は経験したことがなく怖かった」、「ヨーロッパでは(台風が)少ないので、特に風が恐ろしかった」と台風の経験を持たないことや、「台風について尋ねる外国人に強い風が吹き、雨もたくさん降ることを伝えたが『観光にはいけますか』と、危機感がなかなか

伝わらない」というように、台風の影響から何が起きるかを想像できないことが関係していることが示唆された（TBS ラジオ, 2019; with news, 2019; 読売新聞, 2019）。ホテルのフロントに外国人旅行者が集まり、台風報道の意味や予測の情報を求めたことが報告され（東洋経済 online, 2019）、日本人ならある程度分かっている台風への備えや過ごし方を知らない状況がみられた。台風を知らず、怖いと感じる外国人旅行者もいた【台風が怖い】（TBS ラジオ, 2019; 東洋経済 online, 2019）。

#### IV. 考察

今回の調査結果から、日本で災害を体験した訪日外国人旅行者の特徴として、驚きや不安、怖いといった心理的反応が生じること、災害への対処行動が分からないこと、情報にアクセスできない状況が起こり、それには言語、情報提供や情報量、情報への理解、通信手段の充電や接続に関する課題が関係していたこと、居場所を失うこと、強い疲労が起こり心身の健康が脅かされることが抽出された。

##### 1. 災害時における外国人旅行者の心身の反応と対処行動

世界全体に占める日本の災害発生割合（2003-2013年）は、マグニチュード6以上の地震回数18.5%、活火山数7.1%、災害死者数1.5%、災害被害額17.5%など、世界の0.25%の国土面積に比して、非常に高く（内閣府, 2014）、自然災害の頻度が多い。そのため、学校での防災教育やコミュニティや職場での防災訓練など、防災関連活動が実施され、日本人には災害や備えを学習する機会がある。しかし、外国人旅行者の場合は、出身国における災害の有無やその特徴等により、防災教育や訓練は各国で異なる。そのため、災害発生時の心理的反応や対処行動は日本人と同じ前提に立つことはできない。訪日外国人旅行者の災害に対する知識として、地震を経験したことがない旅行者は地震が発生したことを理解できないこと、震度やマグニチュードに関する知識が無いため地震の揺れの大きさや規模を理解できないこと、地震が発生した後、観光・宿泊施設において停電や断水が発生することが予測できないことが可能性として考えられる（国土交通省, 2014）。また、特有の反応として、地震の規模が把握できないため、過剰な反応を示す傾向があるため、建物の安全性（耐震）について説明を求めることが多

いこと、地震の揺れに対する恐怖でパニックを起こし一人でいられなくなる場合があること、地震が発生した後も通常通りエレベーターを使おうとする人がいること、被災地からの移動や帰国を求めて交通情報についての質問が多く寄せられることが指摘されている（国土交通省, 2014）。今回の調査でも、大阪北部地震や北海道胆振地震の地震発生時に、旅行者たちは驚きや不安といった反応を示し、強い揺れで宿泊施設が壊れるかもしれないという恐怖のため、自室を飛び出し、耐震性について問い、フロントに居続ける状況があった。他にも、増水した川の見物や台風による暴風の最中に外出して写真撮影しようとする外国人など、その災害がもたらす影響を知らないが故の行動が見られた。台風21号では、災害時の飲食物として何を確保したら良いかや店の在庫が無くなることが想像できず調達できない状況がみられた。日本で遭遇した地震や台風に類似する災害を自国で体験したことがない旅行者がほとんどであり、彼らが地震や台風の知識が無いことを前提にした対応が必要である。2018年10月には、保険会社と大阪府が提携し、関西空港を利用する外国人旅行者へ「多言語・災害時対応リーフレット」を配布した（THE SANKEI NEWS, 2018）。旅行開始前の段階で情報提供する試みは、外国人旅行者の災害時の自助力を高めると考えられる。災害時には共助も大きな力となる。インバウンドに関するベンチャー企業家の大森峻太氏は、英語ができなくても「今日はノートレインだよ」と簡単な英語で良いので困っている外国人に声をかけるような関わりを「リアルな外国人対応」とし、そのように日本人が関われるかが課題と指摘した（日テレニュース24, 2018）。災害時に日本人がどのように状況に対応したかを見ることで安心した外国人もいた。このように、災害発生時に外国人旅行者の周囲にいる日本人の間接的・直接的対応は彼らの心理的状況や対処行動に影響を及ぼすことが示唆された。今後、多くの外国人旅行者が来日する国家的イベントが予定されていることから、旅行者に直接関わる観光・宿泊施設関係者だけではなく、一般住民の日本人においても側にいる外国人旅行者の心情を思いやり、災害時に支援的な関わりが出来るよう、災害に対する外国人旅行者の反応の傾向や、自分が共助としての人的資源になることを知る必要があると考える。

## 2. 外国人旅行者が災害時に情報にアクセスしにくいこと の課題

情報にアクセスできないことはほぼ全ての災害に共通した状況だった。言語、情報提供・情報量、理解、充電・接続に関する課題が関連していた。情報アクセスに関しては災害の教訓を経て少しずつ外国人旅行者への情報提供体制が改善する中、アクセスできたからこそ見えてきた課題もあった。まず、情報提供のための言語手段が日本語だけになりやすく多言語対応ができにくい状況がある。旅行者たちは情報を求め、母国語で SNS やインターネットのニュースを活用したが、日本の政府自治体や交通機関が発する情報の質や量とは異なるため、結局情報が十分でない状況があった。しかし、2018 年から 2019 年にかけて多くの外国人旅行者が被災した状況から、災害を経るごとに、多言語対応や情報資源の存在を効果的に周知拡散する情報が増加する傾向がみられていた。実際に、大阪北部地震では政府や自治体の外国人旅行者向けの災害情報は認知度が低く活用されていなかったが、台風 19 号ではアクセス数が増加した（朝日新聞 Globe+, 2018；日本経済新聞, 2018；西日本新聞, 2019；TBS ラジオ, 2019）。しかし、アクセスできても理解できない翻訳や誤翻訳があったり、地域名など情報に書かれた内容を理解できないといった状況が、台風 24 号以降にみられるようになった。緊急時ほど翻訳内容を確認する人や時間の確保に制限が加わりネイティブが理解できない翻訳や誤訳が生じ、災害の規模が大きくなるほど質保証された多言語による情報提供に限界があることが浮き彫りになった。地域名など日本人には慣れた概念は、自分が旅行する観光地の情報しか持たない外国人には理解できない。情報を多言語化する際にも、言語面に加え用いる概念についても外国人旅行者に理解できるかについて平常時に見直し、いつでも使えるよう準備する必要がある。災害時の主要な情報提供は、観光・宿泊施設関係者などの人的資源が最も活用されやすい（サーベイリサーチセンター, 2018b）。マンパワーや資源などの情報提供体制の課題があるが、ピクトグラム、指差し会話帳、やさしい日本語の使用、翻訳機能ツールの活用など複数の手段の活用が望まれる。民泊の利用者の場合は、側に日本人スタッフがおらず災害時の支援が届きにくいことが考えられる。災害発生を想定して宿泊施設が属する地域コミュニティとの連携を持つことが必要である。

また、情報提供による混乱発生を懸念して日本人側が、外国語による情報提供に制限をかけ、日本人には伝わる情報が外国人旅行者にはあえて伝えられないという公平性に関する課題もみられた。災害時の情報提供と倫理に関しては個々の状況の中で適切な対応を選択するしかない。混乱を起こさないような情報提供の方法として何が考えられたかを災害後であっても検証し、次への災害により円滑に情報提供できる手段につなげる必要がある。

外国人旅行者の情報リテラシーも課題である。災害体験がなく、災害そのものを想像できず、その影響や対処が分からない外国人旅行者にとって、適切な備え行動や情報収集をすることは非常に難しい。今回の調査からも、天気予報を確認していない旅行者や、台風が来るのは夕方だと聞き午前中は大丈夫だと思った旅行者がいた。外国人旅行者は、言語に関する課題だけではなく、災害に対する認識の程度により、情報を自己の目的に適合するように使用できる能力である情報リテラシーが低いという意味においても災害時要支援者である。北海道胆振東部地震では、SNS 上の流言を信じ千歳から札幌に移動した外国人旅行者が複数いた。災害時の流言について、「大災害や大事故、戦争などによって、マスメディアなど制度的なコミュニケーションチャンネルが完全に破壊されるか損傷すると、人々の情報に対する欲求＝需要は増大するが、供給が追いつかず、流言が発生する」と言われている（福長, 2019）。胆振地震では、日本人間でも、4 時間で携帯が使えなくなる、8 日に本震が起きるなどの流言が SNS 上に行き交った（福長, 2019）。日本人以上に情報アクセスが困難な外国人には SNS による情報の正確性を確認することは難しい。流言の拡散を抑制する基本は、正確な情報を伝え、情報の曖昧さを払拭することといわれる。正しい情報をいかに外国人旅行者に伝えるかの検討が重要である。

## 3. 災害時の外国人旅行者の居場所や健康に関する課題

北海道胆振地震では地震の揺れによる宿泊施設への影響は大きくなかったが、大規模停電により宿泊施設が麻痺しサービス提供ができず施設を出ざるを得なくなり、交通機関も麻痺しどこへ向かえばよいのか途方に暮れる外国人旅行者が多く存在した。台風 21 号や 15 号では空港に足止めされる外国人旅行者が多かった。台風 15 号では、不安や空腹などで心身ともに強

い疲労を感じた旅行者も存在した。今回の調査からは、被災した外国人旅行者に何らかの健康被害があったことを伝える情報はなかったが、健康に影響することが懸念される状況はあった。居場所が無いことは、十分に身体を休める場所がないということであり、時差による影響や安全な場所に関する知識がない状態で見知らぬ場所に不安定な状態にいることは疲労蓄積など健康への悪影響が推測される。北海道の地震の発生は9月初旬と気候が穏やかな時期だったが、状況によっては寒冷や暑さなど気温による障害が起こる危険がある。また、災害発生時コンビニやスーパーで水や食料がなくなることを想定できず調達できなかった人や、水やクラッカーのみで過ごした人がいた。生活習慣病など食事管理に配慮が必要な場合、平常時の生活が保てないことは健康状態へ大きく影響する。災害時に日本に滞在した外国人旅行者が欲しかった情報として、医療機関に関する項目は北海道胆振地震では9.2%、台風24号では15.4%、台風19号では9.7%と一定数のニーズがみられた（サーベイリサーチセンター、2018b, 2018c, 2019）。救急疾患のため医療機関に入院した外国人旅行者の医療的課題として、英語を解さない旅行者とはコミュニケーションをとることが最も深刻な問題であり、入院時の病歴聴取、インフォームドコンセントの取得、病状説明が不可能だったことが報告されている（尾世川、森尾、野本、西澤、貞広、2002）。災害時要支援者である外国人旅行者が、被災により健康への影響が日本人以上に強く現れることも十分に考えられ、医療機関において災害時の混乱した状況において、外国人旅行者も受け入れる可能性とその対処についても検討する必要がある。また、被災した外国人旅行者の健康状態の影響に関する情報が少ないことから、今後の災害発生時において、これらの情報にも目を向けた健康実態の把握が必要だといえる。

居場所のない外国人旅行者に対し、北海道胆振地震の際に札幌市は一般避難所での受け入れや、外国人旅行者用の避難所を開設するなど対処したが、言語的コミュニケーションの問題などで避難所を活用できなかった外国人旅行者もいた。災害の規模によっては、日本人、外国人を問わず避難所を共有することは十分に想定でき、平常時から多様な文化への理解を深め、言語・非言語によるコミュニケーションツールを複数準備することが地域コミュニティや個人に求められる。

## V. 本研究の限界

今回、インターネット上の情報を検索したが、その情報量は膨大で全てを確認できていないわけではない。発信された情報に偏りがある可能性もある。今回は日本語で発信されたインターネット情報に基づいた分析であり、被災した外国人が直接発した情報からの分析はできていない。これらから、結果として述べていることを一般化するには限界がある。

## VI. 結論

2018年と2019年に日本で発生した災害を体験した訪日外国人旅行者の被災状況について、今回の調査から、驚きや不安、怖いといった心理的反応が生じること、災害への対処行動が分からないこと、情報にアクセスできない状況がおり、それには言語、情報提供や情報量、情報への理解、通信手段の充電や接続に関する課題が関係していたこと、居場所を失うこと、強い疲労が起こり心身の健康が脅かされる状況があったことが明らかになった。外国人旅行者が、言語的にも災害への準備性としても情報リテラシーが低い災害時要支援者であることを私たちは十分認識し、平常時において外国人旅行者が理解できる情報提供のあり方を検討すること、隣に困っている外国人旅行者がいれば簡単な英語でも良いので声をかけるなど現実的にできる外国人対応を心がけること、被災した外国人旅行者の実態に関して健康面に関しても視点を向け医療体制への備えの強化につなげることが必要だと考えられた。

## 引用文献

- Abema Times. (2018). 「何が起きているのか理解できなかった」外国語での情報不足に困惑する大阪の訪日外国人 大阪北部地震, 2019年10月25日閲覧, <https://times.abema.tv/posts/4400811>
- 朝日新聞デジタル. (2018). 長野・王滝村で村道が崩落 孤立した住民らをヘリで搬送, 2019年10月25日閲覧, <https://www.asahi.com/articles/ASL784VL3L78UO0B00L.html>
- Asa 朝日新聞 Globe+. (2018). ますます必要になる外国人への災害対策, 2019年10月25日閲覧, <https://globe.asahi.com/article/11773586>
- ブログおしゃべりな毎日. (2018). 北海道胆振東部地震の外国人観光客のこんな反応, 2019年10月20日閲覧, <https://bavarde.exblog.jp/30125268/>
- Buzzap. (2018). 【大阪北部地震】JR京都駅では国内外の観光

- 客らが立ち往生，座り込む人々も，2019年10月25日閲覧，<https://buzzap.jp/news/20180618-osaka-earthquake0618-kyoto/>
- 中国新聞デジタル. (2019). 計画運休，訪日客に届かず 周知へ官民連携を，2019年11月4日閲覧，[https://www.chugokunp.co.jp/local/news/article.php?comment\\_id=565096&comment\\_sub\\_id=0&category\\_id=256](https://www.chugokunp.co.jp/local/news/article.php?comment_id=565096&comment_sub_id=0&category_id=256)
- 中央防災会議. (2013). 首都直下地震の被害想定と対策について（最終報告）～本文～.
- 中央防災会議. (2019). 南海トラフ地震防災対策推進基本計画.
- 福長秀彦. (2019). 「北海道胆振東部地震」と流言の拡散～SNS時代の拡散抑制を考える～，放送研究と調査，FEBRUARY 2019, 48-70.
- ハーバー・ビジネス・オンライン. (2019). 台風19号の最中に出了，NHKの「ひらがな」発信を現役日本語教師はどう見たか？，2019年10月30日閲覧，<https://www.msn.com/ja-jp/news/national>
- 北海道庁. (2019). 平成30年北海道胆振東部地震による被害状況等（第121報），2019年10月20日検索，<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/sm/ktk/300906/higaihou121.pdf>
- 北海道国際課. (2019). 「北海道胆振東部地震」における外国人支援対応状況等について【振り返り結果】，2019年10月21日閲覧，[http://www.clair.or.jp/j/multiculture/docs/hokkaido\\_2.pdf](http://www.clair.or.jp/j/multiculture/docs/hokkaido_2.pdf)
- 訪日ラボ. (2018). 大阪で地震！海外の反応は？被災した外国人のSNS投稿から見る「災害×インバウンド」のホンネとは？2019年10月25日閲覧，<https://honichi.com/news/2018/06/20/osakaearthquakesns/>
- 訪日ラボ. (2018). 【台風21号】大阪ホテルに聞いた 災害時の外国人対応「欧米人は『台風珍しい！動画撮りたい！』と外に出たがり静止するのが大変だった…」／国によって異なる災害への反応，2019年10月21日閲覧，<https://honichi.com/news/2018/09/12/osakadamageinterview/>
- Itmedia business. (2018). 大災害時に訪日客をどう守るか 西日本豪雨・大阪府北部地震で考える（1/2），2019年10月25日閲覧，<https://www.itmedia.co.jp/business/articles/1807/13/news039.html>
- j-cast ニュース. (2018). 東京五輪中のスーパー台風「想像するのも恐ろしい」お粗末「外国人対応」策に懸念，2019年10月20日閲覧，<https://www.j-cast.com/2018/10/21341383.html?p=all>
- 経済界. (2018). 北海道胆振東部地震の影響と新たに浮き彫りになった今後の課題とは？，2019年10月20日閲覧，<http://net.keizaikai.co.jp/archives/32879>
- 気象庁. (2019). 災害をもたらした気象事例：平成30年7月豪雨（前線及び台風第7号による大雨等），2019年11月10日閲覧，<http://www.data.jma.go.jp/obd/stats/data/bosai/report/2018/20180713/20180713.html>
- 北田明子. (2018). 大阪府民は「阪神・淡路」を彷彿とさせる地震にも冷静に対応した，2019年10月25日閲覧，<https://diamond.jp/articles/-/172778?page=2>
- 北館 絢子. (2018). 北海道胆振東部地震における外国人対応の振り返り，2019年10月20日閲覧，[http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000615782.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000615782.pdf)
- 神戸新聞NEXT. (2018). 訪日客が地震情報求め右往左往 災害情報伝達に課題，2019年10月25日閲覧，<https://www.kobe-np.co.jp/news/bousai/201806/0011382548.shtml>
- 神戸新聞NEXT. (2019). 台風10号，お盆を直撃 姫路城は休業 繁華街も人影まばら，2019年11月4日閲覧，<https://www.kobe-np.co.jp/news/sougou/201908/0012609916.shtml>
- 国土交通省 観光庁. (2014). 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～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～. 1-2
- 国土交通省 北海道運輸局. (2019). 大規模地震等に備えた外国人観光客への情報集約・提供方法に関するガイドライン.
- 共同通信社. (2019). 台風，成田空港足止め6割外国人「対策立てる」と国交相，2019年10月15日閲覧，<https://this.kijis/546541062087574625>
- livedoor News. (2018). 京都観光の予定も特急動かず 台風21号の影響で途方にくれる外国人観光客，2019年10月21日閲覧，<https://news.livedoor.com/article/detail/15257339/>
- Local letter. (2018). 北海道地震で被災した経営者が「ゲストハウス基金」を通じて本当に伝えたいこと，2019年10月20日閲覧，[https://localletter.jp/articles/guesthouse\\_kikin/](https://localletter.jp/articles/guesthouse_kikin/)
- 未来へつむぐ リレープロジェクト. (2018). 6.18 大阪北部地震発生 求められる訪日外国人対応 そのときホテルは？，2019年10月25日閲覧，<https://www.yomiuri-osaka.com/lp/tsumugu-action-bosai/>
- 内閣府. (2014). 防災白書 平成26年度版.
- 内閣府. (2018a). 大阪府北部を震源とする地震に係る被害状況等について，2019年10月20日閲覧，[http://www.bousai.go.jp/updates/h30jishin\\_osaka/index.html](http://www.bousai.go.jp/updates/h30jishin_osaka/index.html)
- 内閣府. (2018b). 平成30年7月豪雨による被害状況等について，2019年10月20日閲覧，<http://www.bousai.go.jp/updates/h30typhoon7/index.html>
- 内閣府. (2018c). 平成30年台風第21号に係る被害状況等について，2019年10月20日閲覧，<http://www.bousai.go.jp/updates/>

- h30typhoon21/pdf/301003\_typhoon21\_01.pdf
- 内閣府. (2019a). 平成30年台風第24号に係る被害状況等について, 2019年10月20日閲覧, [http://www.bousai.go.jp/updates/h30typhoon24/pdf/301003\\_typhoon24\\_01.pdf](http://www.bousai.go.jp/updates/h30typhoon24/pdf/301003_typhoon24_01.pdf)
- 内閣府. (2019b). 令和元年台風第10号に係る被害状況等について, 2019年10月20日閲覧, [http://www.bousai.go.jp/updates/r1typhoon10/pdf/r1typhoon10\\_3.pdf](http://www.bousai.go.jp/updates/r1typhoon10/pdf/r1typhoon10_3.pdf)
- 内閣府. (2019c). 令和元年台風第15号に係る被害状況等について, 2019年10月15日閲覧, [http://www.bousai.go.jp/updates/r1typhoon15/pdf/r1typhoon15\\_29.pdf](http://www.bousai.go.jp/updates/r1typhoon15/pdf/r1typhoon15_29.pdf)
- 内閣府. (2019d). 令和元年台風第19号等に係る被害状況等について, 2019年11月21日閲覧, [http://www.bousai.go.jp/updates/r1typhoon19/pdf/r1typhoon19\\_39.pdf](http://www.bousai.go.jp/updates/r1typhoon19/pdf/r1typhoon19_39.pdf)
- NEWSHUB. (2018). 台風24号接近 J R 京都駅 3言語で外国人観光客に対応, 2019年11月2日閲覧, <http://nhu.news/2018>
- NHK ニュースウォッチ9. (2019). 計画運休 外国人にどう知らせる, 2019年11月4日閲覧, <https://www.9nhk.or.jp/nw9/digest/2019/08/0816.html>
- NHK NEWS WEB. (2019). 災害時に外国人がどれだけ大変か知っていますか, 2019年10月25日閲覧, <https://www.3nhk.or.jp/news/html/20190123/k10011787591000.html>
- 日本経済新聞. (2018). 災害時の外国人観光客ケア不十分 大阪地震で課題, 2019年10月25日閲覧, <https://www.nikkei.com/article/DGXMZO31994260Q8A620C1AC1000/>
- 日本経済新聞. (2019a). 台風10号が西日本縦断 1人死亡40人けが, Uターン直撃, 2019年11月4日閲覧, <https://www.nikkei.com/article/DGXMZO48573920V10C19A8000000>
- 日本経済新聞. (2019b). 災害時の外国人旅行者に対する情報提供 宿泊客閉め出しでホテル難民に, 外国人ケアに課題北海道・全道停電1年, 2019年10月21日閲覧, <https://www.nikkei.com/article/DGXMZO49499970W9A900C1L41000/>
- 日本経済新聞. (2019c). 「陸の孤島」成田空港, 1万人夜明かし 台風15号, 2019年11月4日閲覧, <https://www.nikkei.com/article/DGXMZO49607410Q9A910C1CC0000/>
- 日本交通公社. (2019). 北海道, 2019年10月20日閲覧, [https://www.jtb.or.jp/wp-content/uploads/2019/10/nenpo2019\\_4-1.pdf](https://www.jtb.or.jp/wp-content/uploads/2019/10/nenpo2019_4-1.pdf)
- 西日本新聞. (2019). 外国人向け災害ツイッター, フォロワー3倍に 台風19号, 2019年10月25日閲覧, <https://www.wbs-kk.co.jp/news/4265/>
- ニッポン放送. (2018). 西日本豪雨～避難指示が60万人に及んだ京都府現地での被害状況, 2019年10月25日閲覧, <http://www.1242.com/lf/articles/113558/?cat=life&pg=cozy>
- 日本政府観光局. (2019a). 訪日外客数・出国日本人数データ, 2019年11月5日閲覧, [https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/visitor\\_trends/](https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/visitor_trends/)
- 日本政府観光局. (2019b). 日本の観光統計データ 都道府県別訪問率ランキング, 2019年11月5日閲覧, <https://statistics.jnto.go.jp/graph/#graph-inbound-prefecture-ranking>
- 日テレニュース24. (2018). 「ナゼ閉店？」台風で困惑した外国人たち, 2019年10月20日閲覧, <http://www.news24.jp/articles/2018/10/03/07405763.html>
- 大阪大学. (2019). 最新情報 多文化共生の視点を防災・被災者支援に地域, 企業, 留学生を取り込んだ具ローカルな取り組み, 2019年10月30日閲覧, [http://www.osaka-u.ac.jp/ja/news/storyz/sp\\_kikaku/201902\\_sp\\_kikaku02](http://www.osaka-u.ac.jp/ja/news/storyz/sp_kikaku/201902_sp_kikaku02)
- 尾世川正明, 森尾比呂志, 野本和宏, 西澤正彦, 貞広智仁. (2002). 入院を必要とした外国人旅行者の救急疾患に対する医療の現状と問題点, 日救急医学会誌, 13, 703-10.
- 大人サンサー. (2018). 台風時の計画運休に86%が肯定的 訪日外国人調査, 日本人と同じ傾向示す, 2019年11月2日閲覧, <https://otonanswer.jp/post/25532/>
- 李 森. (2019). 災害時の外国人旅行者に対する情報提供, 2019年10月20日閲覧, [https://www.kantei.go.jp/jp/singi/kanko\\_vision/kanko\\_kaigi\\_dai33/siryou2-2.pdf](https://www.kantei.go.jp/jp/singi/kanko_vision/kanko_kaigi_dai33/siryou2-2.pdf)
- リスク対策. Com. (2018). 訪日外国人が驚く災害食とはなんでしょう せめて外国語表記を!, 2019年10月21日閲覧, <https://www.risktaisaku.com/articles/-/15514>
- 論座. (2018). 被災外国人たちの大阪北部地震 (前編), 2019年10月25日閲覧, <https://webronza.asahi.com/politics/articles/2018091000012.html>
- 災害支援情報ポータル. (2018). 平成30年台風24号, 2019年10月25日閲覧, <http://saigainfo.jp/?disaster>
- sankeiBiz. (2019). 首都圏交通網 台風15号で大混乱 多言語の災害情報など急務, 2019年11月4日閲覧, <https://www.sankeibiz.jp/business/news/190911/bsd1909110500001-n1.htm>
- 堰八 義博. (2018). 平成30年9月の災害 (北海道胆振東部地震) の影響と観光の現状について, 2019年10月20日閲覧, [https://www.kantei.go.jp/jp/singi/kanko\\_vision/kanko\\_kaigi\\_dai23/siryou2\\_4.pdf](https://www.kantei.go.jp/jp/singi/kanko_vision/kanko_kaigi_dai23/siryou2_4.pdf)
- サーベイリサーチセンター. (2018a). 大阪府北部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, 2019年10月25日閲覧, <https://www.surece.co.jp/research/2441/>
- サーベイリサーチセンター. (2018b). 北海道胆振東部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, 2019年10月

- 20日閲覧, <https://www.surece.co.jp/research/2491/>
- サーベイリサーチセンター. (2018c). 台風24号の災害情報等における事前対応に関する訪日外国人調査, 2019年11月2日閲覧, <http://www.njp.co.jp/2018/10/22/438/>
- サーベイリサーチセンター. (2019). 台風19号の災害情報等における事前対応に関する訪日外国人調査, 2019年10月30日閲覧, <https://honichi.com/news/2019/10/21/src-ga-taifu-19/>
- 週プレニュース. (2018). 関空閉鎖で外国人旅行者が「情報難民」に——おもてなし観光立国の喫緊の課題とは, 2019年11月2日閲覧, <https://wpbshueisha.co.jp/news/politics/2018/10/11/107255/>
- スポーツ報知. (2018). 外国人旅行者「初体験」…大阪北部地震で宿泊キャンセル複数, 2019年10月25日閲覧, <https://hochi.news/articles/20180620-OHT1T50022.html>
- 鈴木貴博. (2019). 台風19号で浮き彫り, 災害時には到底困難な外国人への「おもてなし」, 2019年10月25日閲覧, <https://diamond.jp/articles/-/217843>
- 玉野絵利奈. (2018). 外国人旅行者と自然災害一リスクコミュニケーション先進国を目指して, 2019年10月25日閲覧, <http://www-510.aig.co.jp/assets/documents/institute/column/institute-column-007.pdf>
- 田村太郎. (2019). 自然災害と避難所 外国人はどこへ避難するのか, 消防防災の科学, No.135, 32-36.
- TBSラジオ「森本毅郎 スタンバイ!」. (2019). 台風19号, 外国人観光客は無事避難できたのか, 2019年10月25日閲覧, <https://www.tbsradio.jp/419155>
- THE SANKEI NEWS. (2018). 関空で訪日外国人に「多言語・災害時対応リーフレット」配布 災害時の“情報難民”を支援, 2019年10月25日閲覧, <https://www.sankei.com/west/news/181016/wst1810160006-n1.html>
- THE SANKEI NEWS. (2019a). 【台風19号】街は閑散 外国人観光客は戸惑い, 2019年10月25日閲覧, <https://www.sankei.com/west/news/191012/wst1910120010-n1.html>
- THE SANKEI NEWS. (2019b). 【都市災害から守る】(下) 情報難民に陥る外国人 多言語での共有・発信不可欠, 2019年10月25日閲覧, <https://www.sankei.com/west/news/190619/wst1906190029-n1.html>
- 東京新聞. (2019). 台風15号 成田空港1.4万人足止め, 2019年10月15日閲覧, <https://www.tokyo-np.co.jp/article/national/list/201909/CK2019091002000124.html>
- 東洋経済 online. (2019). 台風19号で経済活動に生じた影響に見た「教訓」物流, 働き方, サプライチェーンなど多方面に, 2019年10月25日閲覧, <https://toyokeizai.net/articles/-/308890?page=2>
- トラベルジャーナルオンライン. (2018). 大阪観光局の塩見魅力創造部長が語る「大阪の災害で見えてきた課題と対策」, 2019年10月25日閲覧, <https://www.tjnet.co.jp/2019/01/01/osakakanko-sairoku/>
- with news. (2019). 本当に「やさしい」? 台風で外国人に伝わらなかった意外な日本語, 2019年11月10日閲覧, <https://withnews.jp/article/f0191109003qq0000000000000000W08k10101qq000020045A>
- 読売新聞. (2019). 首都圏 不安な週末…訪日客「とても怖い」, 2019年10月25日閲覧, <https://www.yomiuri.co.jp/national/20191012-OYT1T50093/>