

外国人旅行者と自然災害(後編)

玉野絵利奈(AIG 総合研究所研究員)

昨年度執筆のコラム「[外国人旅行者と自然災害](#)」で取り上げました「多言語・災害時対応リーフレット」ですが、関西国際空港での配布の様子がメディアで取り上げられたこともあり、複数のメディアや自治体から問い合わせを受けるなどの反響がありました。現在は英語、中国語に加えて、韓国語版が用意されており、引き続き関西国際空港、大阪駅などの主要な交通ハブに常設され、災害時だけでなく、平時の防災コミュニケーションのツールとして活用されています(図1)。



図1. 写真大阪駅観光案内所に設置されている英語版「多言語・災害時対応リーフレット」リーフレット(筆者撮影)

平時の防災コミュニケーションの強化は観光立国を目指す日本にとって喫緊の課題となっており、官公庁では様々な検討が進められています。2019年6月に観光庁が策定した「観光ビジョン実現プログラム2019」では主要施策の1つに防災・気象情報に関する多言語辞書、気象庁ホームページ、災害時情報提供アプリ「Safety tips」の対応言語数増加など、災害時に備えた情報提供の強化があげられています。特定の災害についてまとめられた対策計画においても外国人旅行者が考慮されており、国土交通省では2019年1月改定の「南海トラフ巨大地震対策計画 第2版」で、南海トラフ巨大地震が発生した際の観光客への対応や観光復興にかかわる支援について記載しています。また、近年の地震対応などを踏まえ、2019年1月に「首都直下地震対策計画」を改定、特に2020年オリンピック・パラリンピック開催に際して、外国人旅行者への情報提供、避難誘導、帰国支援などの強化についてのロードマップが示されています。

外国人旅行者への防災コミュニケーションが国レベルで進む中、関西に住んでいる私の周りでも外国人旅行者を考慮した防災対策が日常の中に浸透してきていることを実感します。

まずは、防災図記号(ピクトグラム)についてです。避難場所等がどの災害に対応しているのか誰でも分かるよう、内閣府では2016年3月に防災図記号を標準化、地方公共団体などへの周知を行っています。日本語の読めない外国人旅行者でも分かるように、ピクトグラムに加え、外国語の併記をされているケースを多く見かけるようになりました(図2)。

次に、観光客が災害時に帰宅困難になるケースを想定して作られたガイドマップについてです。京都市では、外国人観光客の多い清水・祇園地域と嵯峨・嵐山地域における「帰宅困難観光客避難誘導計画」を策定しています。ピーク時の「清水・祇園地域」と「嵯峨・嵐山地域」の観光客の実測値をベースに帰宅困難者数が推計、災害時には寺院・神社、旅館等の観光関連団体関係者が初期対応、緊急避難広場の多くが観光スポットに位置しており、観光客へ配慮した計画となっています。また、「京都市災害時帰宅困難者ガイドマップ」は多言語対応(日本語、英語、中国語、韓国語)されており、観光地のホテルなどに設置され外国人観光客への周知に役立っています。

最後に、大阪市の梅田地区での弊社の活動についてです。梅田地区には防災意識向上を呼びかける梅田防災スクラムという活動があり、2019年2月25日から3月8日までグランフロント大阪ビルにて防災スクラムのポスターが掲示されました。弊社の英語を母国語とする社員が有志で集まり、もともとは日本語のみであったポスターを英語に翻訳し、梅田地区を訪れる外国人旅行者への防災コミュニケーションに役立てました。現在ではこのポスターがデジタルサイネージ化され、グランフロント大阪ビルはもとより大阪駅等でも掲載されております(図3)。



図 2. 日本語、英語、中国語、韓国語表記のある津波避難所のサイン(筆者撮影)



図 3. 大阪駅改札口の梅田防災スクラムのデジタル看板(AIG 社員撮影)

災害情報はどんどん充実してきており、情報の多重化、多言語化だけでなく、様々な方法(言葉による情報伝達だけでなく、地図、イラスト、写真、映像、体感など)を活用した防災コミュニケーションが行われています。しかし、どの国の誰がいつ日本に来るのか特定することは難しく、日本訪問前に外国人旅行者へ防災コミュニケーションを実施する手段は限られます。また、短期間しか日本に滞在しない外国人旅行者にとって、日本の自然災害には「ひとごと意識」を持ちがちでしょう。海外にいる私の友人も来年、訪日予定ですが、どこを観光するかの計画はしても、防災について事前に計画は立てていないようです。だからこそ、渡航先である日本に到着してからのコミュニケーションが重要で、観光立国を目指すためには外国人観光客を視野に入れた防災の取り組みを継続することが大事だと考えます。

(出典)

- 「観光ビジョン実現プログラム 2019」(観光庁) (https://www.mlit.go.jp/kankocho/topics02_000170.html)
- 「南海トラフ巨大地震対策計画第 2 版」(国土交通省)
(<http://www.mlit.go.jp/river/bousai/bousai-gensai/bousai-gensai/pdf/6kai-ref03-02.pdf>)
- 「国土交通省 首都直下地震対策計画 [第二版]」(国土交通省)
(http://www.mlit.go.jp/river/bousai/earthquake/pdf/capital/20190129_02.pdf)
- 「避難場所等の図記号の標準化の取組」(内閣府) (<http://www.bousai.go.jp/kyoiku/zukigo/index.html>)
- 「持続可能な観光政策のあり方に関する調査研究Ⅱ」(国土交通省国土交通政策研究所)
(<http://www.mlit.go.jp/pri/houkoku/gaiyou/pdf/kkk150.pdf>) (P192-195)

※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。