**【熊本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】＋**

　株式会社サーベイリサーチセンター（SRC）自主調査の調査結果について

■調査の背景

　2016年４月14日に発生した前震および４月16日に発生した本震を中心とする「熊本地震」において、今回被災した訪日外国人旅行者が「どのような避難行動をとったか」「避難時に困ったことは何か」などを明らかにし、さらに増加が見込まれる訪日外国人旅行者に対する災害発生時の情報発信方法や、今後、大規模地震が発生した際の受入環境のあり方を探ることを目的として、調査を実施しました。

■調査の概要

・調査地点：福岡空港国際線ターミナル出発ロビー

・調査対象：2016年４月14～22日の間いずれかに九州地方に滞在した訪日外国人旅行者

・調査方法：外国語の話せる調査員による質問紙を用いた面接聞き取り調査

・調査内容：地震発生時の滞在地／宿泊施設の避難誘導／地震発生時に困ったことなど

・有効回答：115サンプル（うち前震・本震発生時に熊本・大分滞在者34サンプル）

・調査期間：2016年４月21日（木）～４月22日（金）

◆　対象者の属性　　n ＝115

《 国籍別 》　　　　　　《 年代別比率 》　　＜滞在日数＞平均:9.31

|  |  |
| --- | --- |
| 中国 | 17.4 |
| 韓国 | 42.6 |
| 台湾 | 14.8 |
| 香港 | 14.8 |
| 米国 | 1.7 |
| その他 | 8.7 |

|  |  |
| --- | --- |
| 20代以下 | 25.2 |
| 30代 | 27.8 |
| 40代 | 16.5 |
| 50代 | 16.5 |
| 60代以上 | 13.9 |

|  |  |
| --- | --- |
| 2～4日 | 34.8 |
| ５～９日 | 49.6 |
| １０日以上 | 15.7 |

|  |  |
| --- | --- |
| ＜日本訪問の主な目的＞ | |
| 観光一レジャー | 67 |
| 知人･親族訪問 | 12.2 |
| ビジネス | 15.7 |
| その他 | 5.2 |

|  |  |
| --- | --- |
| １回目 | 22.6 |
| 2～4回目 | 38.3 |
| 5～9回目 | 20.9 |
| １０回目以上 | 17.4 |
| 不明 | 0.9 |

　＜訪日回数＞　平均:6.89　　＜同行者人数＞平均:3.39

|  |  |
| --- | --- |
| 0人 | 7.8 |
| １人 | 26.1 |
| 2～4人 | 49.6 |
| 5～9人 | 11.3 |
| 10人以上 | 3.5 |
| 不明 | 1.7 |

|  |  |
| --- | --- |
| 男性 | 52.2 |
| 女性 | 47.8 |

《 男女比 》　　　　＜同行者人数＞　平均:3.39

|  |  |
| --- | --- |
| 団体ツアー | 7.8 |
| 個人向けパッケージ | 12.2 |
| 個別手配 | 80 |

◆　前震・本震時の行動について　（熊本・大分滞在者のみ）

Ｑ．滞在していたホテルでは「避難の誘導がありましたか」

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　また「理解できましたか」　　n=34

|  |  |
| --- | --- |
| 避難誘導があり理解できた | ３２.４ |
| 避難誘導はあったが日本語で理解ができなかった | １１.８ |
| 避難誘導はわからないが他の客が避難するのをみた | ８.８ |
| 避難誘導はなかった | ４４.１ |
| 不明 | ２.９ |

Ｑ。滞在したホテルでは到着時に「避難」についての説明がありましたか n=3４

|  |  |
| --- | --- |
| あった | １７.６ |
| なかった | ５２.９ |
| わからない | ２０.６ |
| 不明 | ８.８ |

|  |  |
| --- | --- |
| できたと思う | ６４.３ |
| たぶんできたと思う | １０.７ |
| わからない | １７.９ |
| できないと思う不明 | ７.１ |

Ｑ．滞在していたホテルで「避難」の説明が事前にあればもっとスムーズに行動できましたか？　　　　n=24

Ｑ．地震発生後に避難した場所をお答えください

|  |  |
| --- | --- |
| 近隣の公民館等公共施設 | １４.７ |
| 近隣の学校 | １１.８ |
| ホテルの駐車場 | １１.８ |
| ホテル前の路上 | ８.８ |
| ホテルから離れた空き地 | ８.８ |
| 近隣の公園 | ２.９ |
| その他 | ８.８ |
| 避難しなかった | ４４.１ |

◆地震発生時の困ったこと・情報源・今後の要望について

Ｑ．地震発生時にどのようなことに困りましたか

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 全体 | 熊本県一大分県滞在者 |
| ｎ | １１５ | ３４ |
| 外国人向けの地震避難のマニュアルが無く行動が理解できなかった | ３６.５ | ４７.１ |
| 今後の旅行日程がどうなるのか想定ができなかった | ３３.９ | ４４.１ |
| すべての日程が狂い多額の負担が生じた | ２９.６ | ５２.９ |
| 言葉がわからずどこに行けばよいかわからなかった | ２６.１ | ４１.２ |
| テレビ等での地震の放送が理解できなかった | ２６.１ | ３２.４ |
| どのようなものを持ち出せばよいか行動がわからなかった | ２０.0 | ３２.４ |
| 日本特有の地震情報が理解できなかった | １９.１ | ２９.４ |
| 交通機関の情報などがわからなかった | １９.１ | ２６.５ |
| ホテル等の指示がなくわからなかった | １５.７ | ２６.５ |
| ホテル等に戻れるかどうかわからず不安だった | １５.７ | １７.６ |
| 子どもや高齢者等の支援があるかわからなかった | ５.２ | ０ |
| 飲料食料の配給が受けられなかった | ３.５ | ５.９ |
| ツアーコンダクターが混乱して情報が得られなかった | ２.６ | ２.９ |
| その他 | ７.８ | ２.９ |
| 不明 | １０.４ | ０ |

Ｑ。避難や旅行の行程で役に立った情報はどのような情報ですか

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 全体 | 熊本県一大分県滞在者 |
| n | １１５ | ３４ |
| 母国のＷＥＢサイト | ４０.９ | １４.７ |
| 宿泊先の従業員 | ２７.８ | ５０.０ |
| 日本のテレビーラジオ | ２０.９ | ３５.３ |
| 同行の日本語ができる人 | ２０.９ | ２６.５ |
| 知人へ電話やメール | １３.０ | １７.６ |
| インフォメーションセンター | ９.６ | ５.９ |
| 日本のＷＥＢ　サイト | ８.７ | １１.８ |
| 近くにいた日本人 | ８.７ | ２.９ |
| 日本にいる外国人のＳＮＳなどの書き込み | ７.８ | １１.８ |
| 日本語の防災行政無線・広報車・消防車など | ４.３ | ８.８ |
| ツアーコンダクター | ２.６ | － |
| 不明 | ７.８ | － |
| その他 | ２.６ | ０ |

Ｑ．地震災害の発生時の対応としてどのような事を希望しますか

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 全体 | 熊本県一大分県滞在者 |
| ｎ | １１５ | ３４ |
| 母国語のマニュアルを配付してほしい | ６２.６ | ５０.０ |
| 避難誘導などわかる言語でしてほしい | ５８.３ | ６４.７ |
| 交通・飛行機の情報など説明できる案内所を設置してほしい | ３９.１ | ３５.３ |
| 母国語等での案内サインを設置してほしい | ３０.４ | ２９.４ |
| 避難してどうすれば良いかの行動を示したパンフレット等が欲しい | ２９.６ | １１.８ |
| テレビ等でも英語等で表示してほしい | ２.７ | ２９.４ |
| その他 | ２.６ | － |

◆自由回答集

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 国籍 | 性別 | 年齢 | 自由回答 |
| 韓国 | 男性 | 53 | 災難に対するマニュアルが正確。 |
| 中国 | 女性 | 29 | 政府の救援はとても速い｡被災者の立場で考えました。 |
| 台湾 | 女性 | 46 | ホテルのスタッフたちの対応に感動。 |
| 中国 | 女性 | 31 | 周りの日本人とホテルのスタッフ達がすごく優しかった｡色々教えてくれました。 |
| 中国 | 女性 | 29 | 地震の後の秩序がいいです。 |
| 香港 | 女性 | 52 | ホテルのスタッフ達のサービスに満足しています。 |
| 韓国 | 男性 | 33 | すばらしい、とくにスマホのアラーム。 |
| 韓国 | 男性 | 29 | 地震の速報がはやかった。現場での対応がよかった。 |
| 韓国 | 男性 | 39 | 地震の強さに比べ､被害が少ないと感じた｡対応がいい。 |
| 香港 | 男性 | 33 | 地震に関した詳しい情報がテレビで見れるので安心です。 |
| 中国 | 男性 | 62 | 地震時､ホテル側と同時に感じた｡その後､みんながホテルのホールで集まって､水とタオルを配ってくれて､少し安心した。 |
| 香港 | 女性 | 40 | 地震時､ホテルの中に日本語の地震のお知らせがあるけど、日本語が分からないから、どうすればいいかわからなかったです。 |
| 香港 | 女性 | 40 | 地震の後、暖かいタオルやお水などを用意してくれました｡博多までのタクシーも呼んでくれました｡別府のホテルのスタッフさんに感動しました。 |
| 中国 | 男性 | 57 | 建物はすごく良い､倒れなかったから。 |
| 韓国 | 男性 | 26 | ゆれてるのにホテルでおしえてくれなかった。 |
| 中国 | 女性 | 35 | 食べ物、水、足りない。心の傷がついてしました。 |
| 香港 | 女性 | 55 | 旅行日程が変わりました｡無事に帰国できるかどうかとても不安です。 |
| 台湾 | 女性 | 50 | 地震のため、買った電車チケットが使えなくなった｡他のチケットに変えるため､窓口に行ったら、窓口のスタッフに対応してもらえなかった。 |
| 台湾 | 女性 | 60 | 旅行日程が変わりました。 15日に熊本へ行く予定ですけど､行けなかった｡JR線の切符が変わって値段が高<なりました。 |
| 香港 | 男性 | 50 | JR線及びほかの交通手段(飛行機など)の運行が見合わせてしまつたので、自身の安全や帰国テ |
| 台湾 | 女性 | 26 | 日本語がわからないので､とても不安でした。 |
| 中国 | 男性 | 50 | スーパーに商品がない｡食べ物も少ない｡部屋に戻れない｡すごく怖いから予定より早く帰国することにした。 |
| 韓国 | 男性 | 29 | 物資が不足して購入するとき制限された｡新幹線など交通不便。 |
| 中国 | 男性 | 62 | スーパーの中に水と食べ物が無<て、困りました。 |
| 香港 | 男性 | 30 | ホテル側は、もう慣れていると思いますが､３級レベルの地震が起きたとしても､何にも説明もしなかったです。 |