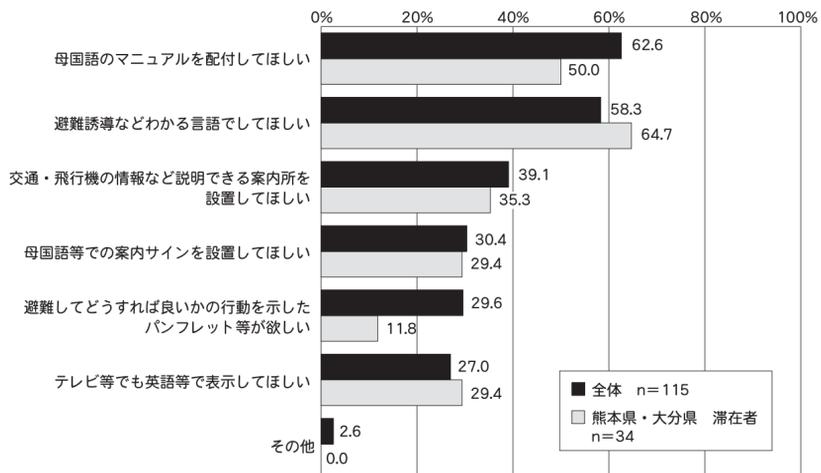


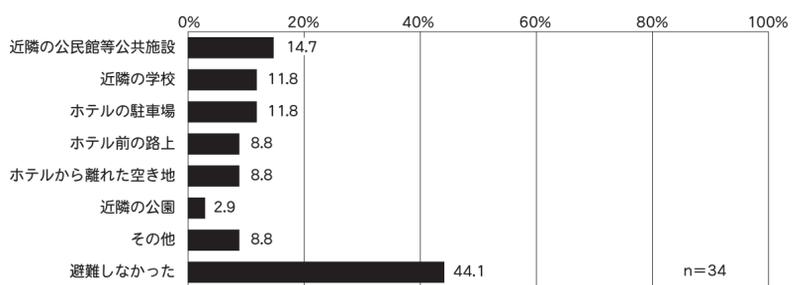
# 母国語の情報を求める声多く

## SRC 「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」

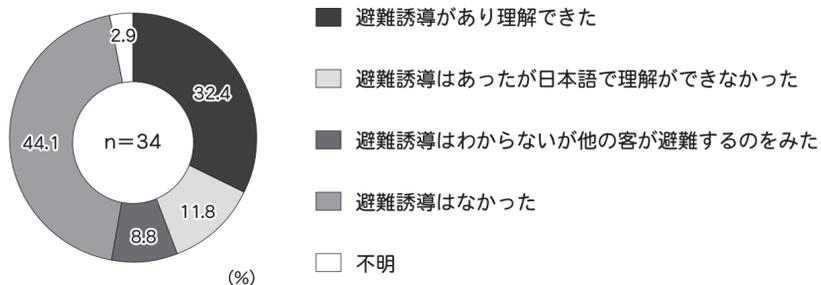
### ＜地震災害の発生時の対応としてどのような事を希望しますか＞



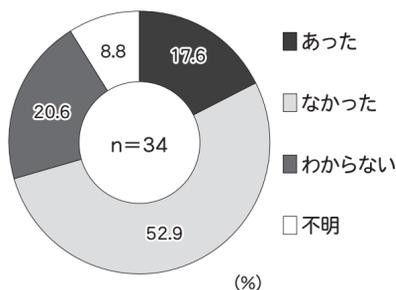
### ＜地震発生後に避難した場所をお答えください＞



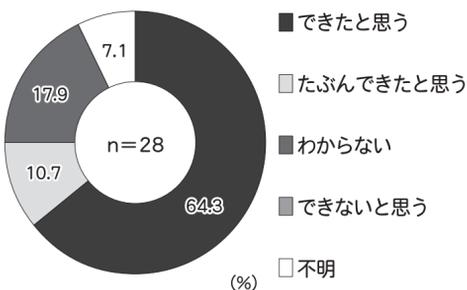
### ＜滞在していたホテルでは「避難の誘導がありましたか」また「理解できましたか」＞



### ＜滞在してい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＞



### ＜滞在していたホテルで「避難」の説明があればもっとスムーズに行動できましたか＞



◆批判的な意見

- ・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歳)
- ・ゆれてるのにホテルでおしえてくれなかった。(韓国/男性/26歳)
- ・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/50歳)
- ・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ったので、自身の安全や帰国チケットの手配などを心配していました。(香港/男性/50歳)
- ・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ました。(中国/男性/50歳)
- ・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。(香港/男性/30歳)

総合調査会社のサーベイセンター(SRC、東京都荒川区、戸祭浩代表取締役)はこのほど、同社が実施した、熊本地震時の訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査の結果を発表した。それによると、避難マニュアルや避難誘導、震災発生時の情報などについて、母国語によるものが十分とは言えず、今後整備が必要であることが分かった。

調査は熊本地震発生後の4月14～22日の間に、九州地方に滞在した訪日外国人旅行者を対象に、21、22日に、福岡市の福岡空港国際ターミナル出発ロビーで、外国語の話せる調査員による質問紙を使った面接聞き取りを行い、115人の有効回答を得た。このうち、前震、本震発生時に熊本・大分に滞在した34人については特に取り出して分析した。

回答者の国籍は、中国17.4%、韓国42.6%、

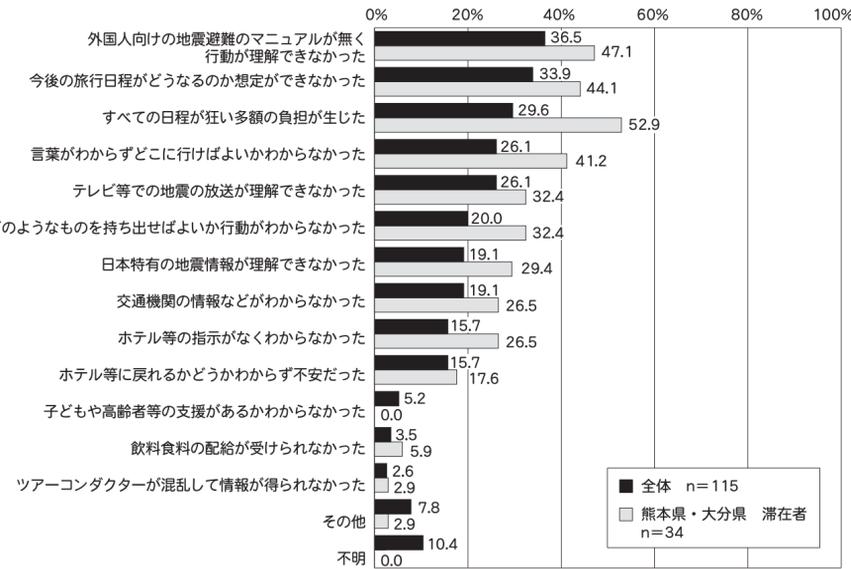
台湾14.8%、香港14.8%、米国1.7%、その他が8.7%。地震発生時の困ったことでは、「外国人向けの避難行動について見ると、最も多かったのが「避難しなかった」で、44.1%。ホテルの避難誘導等について見ると、「避難誘導があり理解できなかった」人は32.4%いるものの、「避難誘導はあったが日本語で理解ができなかった」(11.8%)、「避難誘導はわからないが他の客が避難するのを見た」(8.8%)、さらに「避難誘導はなかった」(4.1%)の回答も44.1%あり、外国人客の避難誘導について改善の必要があることが分かる。

地震災害発生時のニーズとしては、「母国語のマニュアルを配布してほしい」(62.6%)、「避難誘導などわかる言語でしてほしい」(58.3%)、「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%)、「母国語等での案内サインを設置してほしい」(30.4%)、「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%)、「テレビ等でも英語等で表示してほしい」(27.0%)と、避難マニュアルが最も多く40.9%だった。

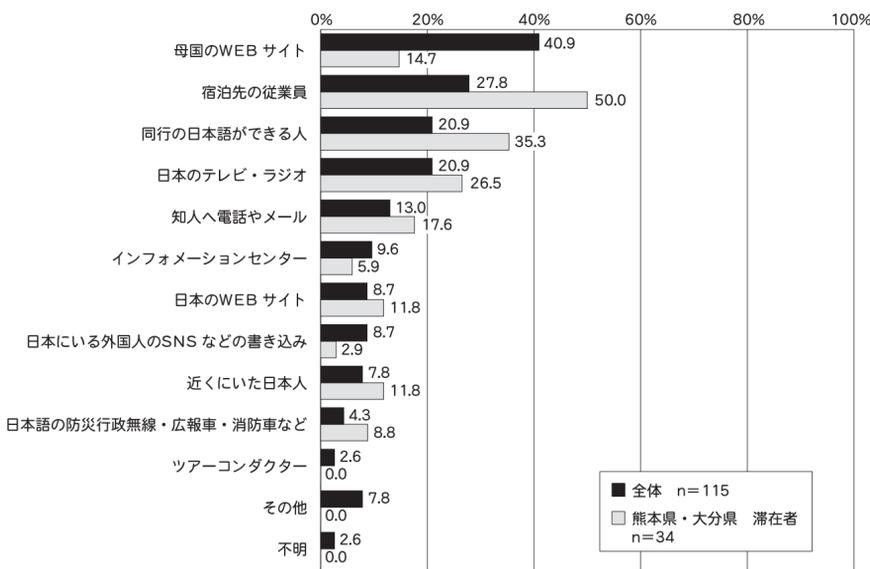
「母国のウェブサイト」が最も多く40.9%だった。台湾14.8%、香港14.8%、米国1.7%、その他が8.7%。地震発生時の困ったことでは、「外国人向けの避難行動について見ると、最も多かったのが「避難しなかった」で、44.1%。ホテルの避難誘導等について見ると、「避難誘導があり理解できなかった」人は32.4%いるものの、「避難誘導はあったが日本語で理解ができなかった」(11.8%)、「避難誘導はわからないが他の客が避難するのを見た」(8.8%)、さらに「避難誘導はなかった」(4.1%)の回答も44.1%あり、外国人客の避難誘導について改善の必要があることが分かる。

## 「避難しなかった」は4割超 「事前説明あった」は2割未満に

### ＜地震発生時にどのようなことに困りましたか＞



### ＜避難や旅行の行程などの情報で役に立った情報はどのような情報ですか＞



### 自由回答 (原文ママ)

#### ◆対応等を評価する意見

- ・避難に対するマニュアルが正確。(韓国/男性/53歳)
- ・ホテルのスタッフたちの対応に感動。(台湾/女性/46歳)
- ・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/31歳)
- ・ホテルのスタッフ達のサービスに満足しています。(香港/女性/52歳)
- ・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/29歳)
- ・地震の強さに比べ、被害が少ないと感じた。対応がいい。(韓国/男性/39歳)
- ・地震に関する詳しい情報がテレビで見れるので安心です。(香港/男性/33歳)
- ・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。(中国/男性/62歳)
- ・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。(香港/女性/40歳)
- ・建物はすごく良い、倒れなかったから。(中国/男性/57歳)