

# 大阪・ミナミ地区における災害時の インバウンド対応についての調査

米田 亜希<sup>1)</sup>・宮崎 千紗<sup>2)</sup>・生田 英輔<sup>3)</sup>・小島 一哉<sup>4)</sup>・野村 恭代<sup>5)</sup>

- 1) ミナミまち育てネットワーク e-mail: yonedaaki510@yahoo.co.jp
- 2) 大阪市立大学 大学院生活科学研究科 e-mail: m20hb007@wy.osaka-cu.ac.jp
- 3) 大阪市立大学 大学院生活科学研究科 e-mail: ikuta@osaka-cu.ac.jp
- 4) 大阪ガス株式会社 エネルギー・文化研究所 e-mail: kazuya-kojima@osakagas.co.jp
- 5) 大阪市立大学 大学院生活科学研究科 e-mail: nomura@life.osaka-cu.ac.jp

日本政府及び地方自治体の観光施策により、大阪・ミナミ地区においてもインバウンドが急増し、2018年の大阪北部地震や台風災害時には帰国や移動ができない等の影響を受けたインバウンドが数多くいた。政府の「観光ビジョン実現プログラム2020」では2030年のインバウンドの目標は6,000万人とされ、COVID-19終息後、再びインバウンドが戻ることを見越し、インバウンドの防災対策を検討する必要がある。本稿では大阪・ミナミ地区の事業所及び外国人留学生への調査から、災害時のインバウンド対応の課題を明らかにした。

Key words : インバウンド, 観光, 危機管理

## 1. はじめに

近年、外国人旅行者（以下、「インバウンド」という）が急増した大阪・ミナミ地区において、2018年の大阪北部地震や台風の影響で、帰国や移動ができず、なんば駅周辺で列車運行再開やタクシー待ちで長蛇の列をなすインバウンドが多数見られた。

日本は自然災害大国であり、南海トラフ巨大地震の発生確率も高くなっているため、住民に対してだけでなく、一時的に多数の人が集まる繁華街等の来訪者を対象とした防災対策は喫緊の課題である。従前からの住民向けの防災計画に加えて、繁華街を来訪するインバウンドや観光客等、災害知識に乏しく、その土地に不案内な人を対象とした災害時対応を考えておくことは必要不可欠である。これらの対策が不十分であれば、災害時は地域が混乱し、特に避難場所となる広場等の少ない大阪・ミナミ地区においては群衆雪崩等の2次災害が発生し、被害拡大を招きかねない。災害時の混乱と被害を抑える対応が十分であれば、地域のファンやリピーターが増え、地域の活性化につながると考える。

本稿では大阪・ミナミ地区のインバウンドと関わる事業所（以下、「事業所」という）を対象にインタ

ビュー及びアンケート調査を、ミナミ地区にある日本語学校の留学生（以下、「留学生」という）を対象にアンケート調査を行った。災害時のインバウンドの課題を把握し、災害時のインバウンドの対応において必要な支援も明らかにすることを目的とする。

## 2. 事業所アンケート調査

ミナミ地区の事業所に、災害時のインバウンド対応について、アンケート調査を依頼し、紙面またはメールで回答を得た。なお、本研究のアンケート調査先であるミナミ地区の事業所は、ミナミ地区を対象にまちづくりをしている団体の「ミナミまち育てネットワーク」の協力を得た。事業所の規模の大小について分別をしていない。

調査期間は2019年11月から12月である。調査内容は、インバウンドの災害対応に必要な情報、大阪府による「外国人旅行者の安全確保・帰国支援に関するガイドライン」の認知、事業所による支援、2018年の地震や台風時の被害・支援等である。

回答は、ミナミまち育てネットワークの観光に関連した会員16事業所と非会員の1事業所から得られた。業態はホテルが3事業所、交通が4事業所、

飲食が4事業所，娯楽が2事業所，商店街が2事業所，不動産・教育が各1事業所である。

### (1) 災害発生時にインバウンドに必要な情報

災害発生時にインバウンドが必要とすると考えられる11種の情報に関して「必ず必要である」を5点とし，以下，「少し必要である」，「どちらともいえない」，「あまり必要でない」，「全く必要でない」の順に4～1点として集計した結果を表1に示す。「災害情報」の必要性が4.94点で最も高く，次いで「交通情報」も4.88点，「避難支援」が4.63点，「言語支援」が4.50点となり，「次の目的地」に関する情報は3.63点で必要性が低いことが分かる。ホテル，交通，飲食の3つに分類した業種別に見ると，「災害情報」はいずれの業種でも高いが，「支援組織」，「宿泊施設」，「食飲料」，「充電場所」は業種によって差が見られた。「支援組織」については，ホテルと交通がどちらも4.67点であったのに対し，飲食は4.00点と低く，「充電場所」についてもホテルが4.67点，交通が4.33点なのに対して，飲食が3.25点と低かった。「宿泊施設」については，ホテルが4.67点，交通が4.00点，飲食が4.25点，交通で最も低く，「食飲料」については，ホテルが5.00点に対し，交通が4.00点，飲食が4.25点と交通が低かった。

表1 災害発生時にインバウンドが必要な情報

必要情報	全業種 (N=15)	ホテル (N=3)	交通 (N=2)	飲食 (N=3)
災害情報	4.94	5.00	5.00	5.00
支援組織	4.31	4.67	4.67	4.00
交通情報	4.88	5.00	5.00	4.50
宿泊施設	4.44	4.67	4.00	4.25
言語支援	4.50	4.67	4.67	4.75
避難情報	4.63	4.33	4.67	5.00
食飲料	4.44	5.00	4.00	4.25
充電場所	4.31	4.67	4.33	3.25
帰国支援	4.56	5.00	5.00	4.25
母国支援	4.56	5.00	4.33	4.25
次目的地	3.63	4.33	3.67	3.00

### (2) インバウンドが災害時に必要とした支援

対象の事業所では，2018年の大阪北部地震や台風21号による損壊等の直接的な被害はほとんどなかったが，ミナミ地区のインバウンドに対して，直接的・間接的に対応していた。

これらの災害時に必要とされた支援内容は，「宿泊施設の空室」「避難所」「食飲料」「移動手段」「交通

情報」「Wi-Fi」等であった。ミナミ地区は関西国際空港へのアクセスに優れる為，空港閉鎖の影響で延泊せざるを得ない旅行者が多く，宿泊施設の空室情報が必要とされた。関連して各種交通機関の運行情報が日本語のみであった為，混乱が見られた。これらを踏まえてインバウンドが災害時に困ると想定される事項は，上記の内容に加えて，「金銭面（銀行・ATM）」と「言語」であった。

### (3) 行政に期待するインバウンドの災害時支援と課題

行政に期待するインバウンドの災害時支援としては，「多言語による情報」が多かったが，「入国時の情報提供」や「日本の自然災害リスクを広く周知して対策を促す」といった具体的な内容もあった。また，旅行者向けの避難所や一時滞在施設の整備も挙げられていた。

インバウンドが急増する中で，多くの事業所が日々の事業を通じて災害時のインバウンドへの対応について，課題を感じている。訪日外国人旅行者に対するアンケートでは外国人旅行者が施設等のスタッフとコミュニケーションが取れないことに困ったと約20%が回答しており，調査項目の中でも一番高い割合を占めている。平時でもコミュニケーション不足に陥ることが多く，緊急時にはさらに困難になることは明らかである。さらに，災害や避難することを知らない外国人旅行者に，災害の内容を理解してもらい，避難の大切さを周知することへの難しさが指摘された。それらを踏まえて，観光案内時に「防災も観光案内にセットにするべき」という提案もあった。また調査対象の事業所の中には，大阪・ミナミ地区で生活している回答者がいて，避難所や一時滞在施設運営する上で，インバウンドが避難してきた場合に，宗教や生活習慣の違いが支障になるのではないかという意見もあった。他方，「防災の原則は自助であり，ある程度は自己責任で対応すべき」という意見もあった。

### 3. 事業所インタビュー調査

2019年11月～12月にかけて，インバウンドを対象とした防災の取り組みに関する聞き取り調査を個別訪問して行った。先にアンケート調査を行っており，重複した事業所もあるが，実情について深く掘り下げて調査するためにインタビューを行った。

調査対象は，近年特にインバウンドが増加した大阪・ミナミ地区で営業している宿泊施設，商店街や

飲食店の8事業所である。内訳は、宿泊施設はクロスホテル大阪，オリエンタルホテル，ホテルアレキサンダーなんば，山根エンタープライズ。商店街は戎橋筋商店街振興組合，日本橋インフォメーションセンター。飲食店は高島屋ダイニングメゾン，喫茶店英国屋である。これら事業所の選定理由としては，日頃からインバウンドと接する機会が多く，2018年の大阪北部地震や台風21号でも，何らかの対応にあたった経験のある事業所であることが挙げられる。

調査項目は，①2018年の大阪北部地震や台風時の災害状況と対応について，②日ごろの災害への備えや訓練について，③今後の取り組みと課題についての3項目を設定した。

2018年の災害被害では，電気不通によるエレベーターの半日停止，レジ対応不能などに加えて，宿泊施設では延泊希望者が多くいたことが分かった。全業種共通で課題であったことは，災害や交通に関する情報収集が困難で，情報伝達でも苦労したことが明らかになった。外国人スタッフがいれば，対応を依頼することができ，自動翻訳機も役に立った。しかし，日本人スタッフのみで自動翻訳機を設置していない施設は，独立した店舗の飲食店で見られ，災害時のインバウンド対応が難しい上に，短期間で入れ替わるアルバイトスタッフの研修までインバウンド対応を教えきれないという意見もあった。

日ごろの備えとしては，どの事業所でも消防法に基づき年に1～2回は避難訓練を行っていた。警備会社の「防火防災研修」へ社員を参加させている施設もあった。しかし，一時避難場所としてインバウンドを収容する想定はどこの事業所も明確に示されておらず，訓練もされていなかった。災害備蓄について，3日分の水と食料確保をしている事業所が多く，ホテルでは，水は自前で確保した上で，食料は施設管理企業と提携を結んでいる施設もあった。商店街事務局では，事務局内ではスペースに限りがあるため，トイレ，ラジオ，携帯充電器の備蓄場所の提供を商店街内の各店に呼びかけ，分散備蓄を進めている取り組みもあった。

情報収集が困難になることを想定して，NHK ラジオを街頭スピーカーから流すことを計画している施設もあるが，多くの来街者を対象とした発災時の対策を進めている事業所はごく少数であった。今回の調査で，多くの来街者を対象とした発災時の対策を進めている事業所は商店街と一部のホテルのみであ

った。また飲食店でも施設内店舗と異なり，独立した店舗では組織的な訓練や研修を含め，災害時のインバウンドの対応まで考えておくことに手がまわっていないことも明らかになった。

災害時の電源確保と共に，情報収集できるツールと，集めた情報を的確に伝達できる手段の構築，インバウンドの収容する場合はどうするのかという対応を考えておくことについて，早急に準備しておく必要がある。

#### 4. 留学生アンケート調査

近年増加しているインバウンドの地震や台風等への備え，災害経験等を把握するために，日本語学校に在籍する留学生に防災意識や近年の災害時の対応を調査した。本来は，インバウンドを対象とすべきだが，一定数の回答を確保するため，日本語で調査が可能な留学生を対象とした。対象者の日本滞在期間は質問項目も含まれていないものの，日本語学校のカリキュラムを考慮すると概ね1～2年の日本滞在期間と考えられる。

アンケートの調査項目は，①属性，②日本での被災経験，③災害時の救済，④災害時の情報の必要性，⑤災害時に困ることの5項目であった。

調査対象は学校法人エール学園日本語学校の生徒で，調査期間は2019年10月28日から2019年12月6日，有効票数は546票であった。出身国はベトナムが最も多く，332人（68.7%），次いで中国84人（17.4%）であった。

##### (1) 日本に対する災害大国認識

日本に対する災害大国認識の結果を表2に示す。回答者のうち，524人（97.8%）が「日本は自然災害が多い国だ」と認識している。

表2 日本に対する災害大国認識

	人数	構成比
知っている	524	97.8%
知らない	10	1.9%
分からない	2	0.4%
総計	536	100.0%

##### (2) 災害被災経験

2018年の災害被災経験有無を図1に示す。有効回答者は396人であった。「ある」と回答した人が191人（48.2%），「あったことは無い」と回答した人が205人（51.8%）であった。

2018年に被災経験があると回答した191人に、被災した災害種を尋ねた結果を図2に示す。有効回答者は97人であった。「台風・強風」は75人（77.3%）で最も多く、「地震」が71名（73.2%）、「大雨」が9名（9.3%）、「津波」が2名（2.1%）であった。

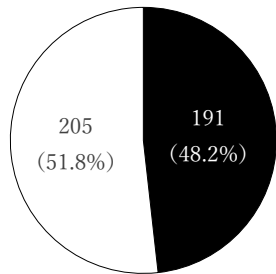


図1 2018年の日本での被災経験有無(N=397)

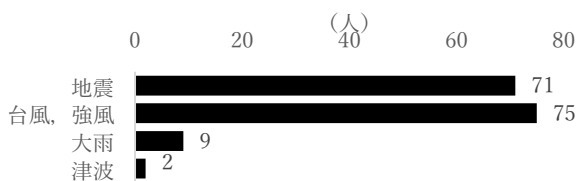


図2 2018年に経験した災害種別(N=97)

(3) 災害時に救済依頼や救済された経験

2018年の災害時に、救済された経験・救済要請経験の有無を表3に示す。有効回答者は110人であった。災害時に誰かに救済を求めたり、救済されたりした経験がある留学生は41人（37.3%）であった。救済を依頼、または救済してくれた人を図3に示す。有効回答者は41人であった。「友達」が最も多く21人（51.2%）、次いで「学校・先生」が12人（29.3%）であった。多数の人が、学校、先生や友達とのコミュニティを頼っていることが分かった。

表3 救済された経験・救済要請経験の有無

	人数	構成比
ある	41	37.3%
ない	69	62.7%
総計	110	100.0%

(4) 災害時に必要となった助け

被災時に必要となったものに関する結果を、記述式で尋ねた結果を図4に示す。有効回答者は334人であった。最も多かったのは、「飲料」の132人（39.5%）、次いで「食料」の128人（38.3%）と、主に飲食料の

助けが必要な人が多いことが明らかになった。

また、災害発生時に必要な情報として、「安全な場所や避難所の情報」が必要な人は75人（22.5%）と飲料・食料に次いで多い。



図3 救済を依頼、または救済してくれた人（複数回答）

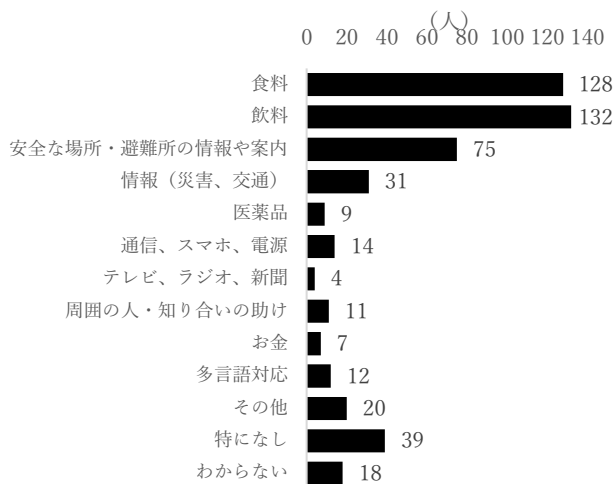


図4 災害時に必要な助け（複数回答）

(5) インバウンドの災害発生時の助けとなる情報

インバウンドへの災害発生時の助けとして、以下の情報はどの程度必要だと思うかについて、必ず必要である、少し必要である、どちらともいえない、あまり必要でない、全く必要でない、の5つの選択肢で11項目について尋ねた。11項目は、①災害そのものの情報、②日本の助ける組織や体制の情報、③交通情報、④宿泊施設情報、⑤言葉の支援に関する情報、⑥避難や避難する所に関する情報、⑦食べ物や飲み物に関する情報、⑧携帯電話の充電場所に関する情報、⑨帰国支援に関する情報、⑩大使館などの母国支援情報、⑪次の目的地に関する情報であった。

「必ず必要である」を5点とし、以下、「少し必要である」、「どちらともいえない」、「あまり必要でな

い、「全く必要でない」の順に4～1点として集計し、各項目の平均点算出し、情報得点とする。各情報得点を表4に示す。最も得点が高いのは、災害そのものの情報で4.51点、次いで、避難や避難する所に関する情報で4.34点であった。一方で最も得点が高いのは、次の目的地に関する情報で3.82点であった。

表4 災害発生時の助けとなる情報点数

	有効数	情報得点
災害そのものの情報	524	4.51
日本の助ける組織や体制の情報	516	4.21
交通情報	517	4.25
宿泊施設情報	513	4.14
言葉の支援に関する情報	511	4.20
避難や避難する所に関する情報	513	4.34
食べ物や飲み物に関する情報	512	4.24
携帯電話の充電場所に関する情報	502	4.07
帰国支援に関する情報	514	3.93
大使館などの母国支援情報	513	3.99
次の目的地に関する情報	467	3.82

(6) インバウンドが困ると想定されること

インバウンドが最も困ると想定されることを図5に示す。有効回答者は389人であった。「言語」で219人(56.3%)、次いで「避難場所」68人(17.5%)、「避難情報」67人(17.2%)で図8の通りであった。おおよそ半数の学生が「言語」と回答しており、災害発生時にまず「言語」が通じないことに不安を感じると想定している。

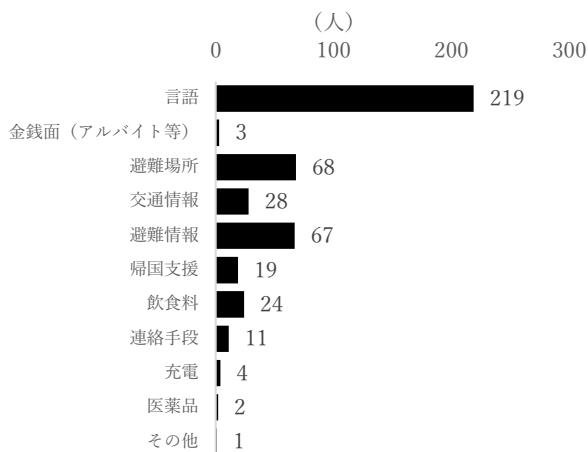


図5 インバウンドが災害発生時に困ると想定されること（複数回答）

(7) インバウンドにどのような支援をすべきか

日本国や自治体等がインバウンドにするべき助けを尋ねた結果を図6に示す。有効回答者は313人であった。

あった。日本の国や自治体、運輸・宿泊・観光施設などがインバウンドに対してすべき支援について、最も多いのは、「言語」が89人(35.0%)、次いで「避難情報」が82人(32.3%)であった。運輸・宿泊・ホテルなどの観光施設が避難情報や言語に関する情報を提供することを期待されていることが明らかになった。

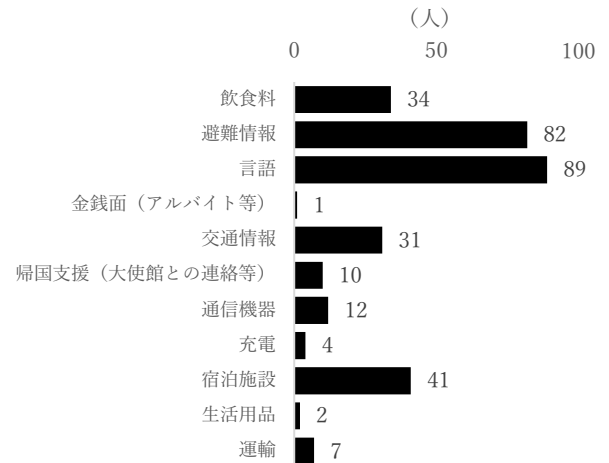


図6 日本国や自治体等がインバウンドにするべき助け（複数回答）

(8) 属性と必要な支援

必要な支援と属性の関係を見るために、2018年被災経験の有無と、男女別に必要な支援のクロス集計を行った。2018年の被災経験の有無別に必要な支援を見ると、明確な傾向は見られなかった。同様に、災害時に困ることや必要な助けにおいて、男女差はあまり見られなかった。

5. まとめ

以上のことから、インバウンドに対し、災害情報と避難情報について、理解できる言語で伝えることが重要であり、理解できる言語で情報を得られることで安心できることが明らかになった。翻訳機は、設置しておくことで、旅行者と従業員の双方が安心感を得られるので有効である。

また、インバウンドをどこへどのように避難させるかについても、事前に検討しておく必要があるという課題が明らかになった。

本調査で明らかにできなかった点や追加調査や分析が必要な点については、インバウンドの多くが訪れるデパートや小売店への調査ができていないことが挙げられる。また規模の大小を問わず商業施設に

対して, 災害時のインバウンド対応で, どこまでの対応や誘導が可能なのかについて, 追加調査が必要である。

本調査では外国人留学生にアンケート調査を実施したところ, 実際に約半数の学生が災害に遭遇していた。留学生は一定期間日本で生活をしている人たちなので, インバウンドが災害時に困るものとして, どこで「充電」できるか, などの優先順位が留学生とは変わるかもしれない。

地域や行政主体の地区防災計画だけで対応するには災害知識に乏しく, 地理も不案内なインバウンドの対応には限界がある。観光産業施設においては, インバウンドの災害時対応を想定し, 安全な場所に確実に誘導できるようにしておくこと<sup>2)</sup>が指摘されているが, 本調査でも情報収集と情報伝達が確実にできるような策を講じておくことの重要性が明らかになった。

大阪・ミナミ地区のような繁華街では一層, 観光危機管理が重要であり, 地域全体での取組みが必要であると言える。

## 謝辞

本研究は大阪市立大学都市防災教育研究センター2019年度特別推進研究の一環として実施された。また, 事業所アンケート調査, 事業所インタビュー調査では多くの事業所の方々, 留学生アンケート調査では勉学の時間を割いて多岐に亘るアンケートに協力いただいたエール学園の学生の皆さんには貴重なお時間をいただきご協力を賜ったことに, 心より感謝の意を表す。

## 参考文献

- 1) 観光庁 (2020) : 令和元年度「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート」調査
- 2) 高松正人 (2018) : 観光危機管理ハンドブック, 朝倉書店。