

.....
 <資料①>～<資料③>をみて、次の問いに答えなさい。

問1. 災害時直後に外国人観光客が大きな不安を感じる要因は何でしょうか。
 100字以内でまとめなさい。

問2. このような現状に対して、どのような対策が必要か。
 外国人観光客の具体的な特徴を挙げてその対策を述べよ。

<資料①>大規模地震等発生時の主要状況と提供元・入手手段

外国人観光客の特徴	説明	外国人旅行者の特徴	説明
①地震そのものを理解できない	<ul style="list-style-type: none"> ・頻繁に地震が発生する日本と違い、地震がほぼ起こらない国がある ・気が動転して混乱状態になることがある 	⑦最新の正しい情報を入力できない	<ul style="list-style-type: none"> ・地震後は、日本国内の知人や母国の家族に連絡を取りたいという相談が殺到することがある
②地震の揺れで過剰に反応する	<ul style="list-style-type: none"> ・地震に対する基本知識がある日本人と異なり、大きな揺れや建物の倒壊などへの不安から、ロビー等に集まり質問が殺到することがある 	⑧旅行者の関係者から安否や滞留場所の問合せが殺到する	<ul style="list-style-type: none"> ・家族や同行者と離れ離れになっていた場合など、ホテルや旅館に安否確認を求めてくることもある
③地震や余震の揺れによる恐怖で混乱を起こす	<ul style="list-style-type: none"> ・大きな地震の後で断続的に余震が発生した場合などは、恐怖で精神的に追い詰められてしまうことがある ・団体旅行者の場合は、集団で混乱を起こすことがある 	⑨被災している場所からの移動を希望する	<ul style="list-style-type: none"> ・地震等を怖がって「安全な場所へ移動したい」、「すぐに帰国したい」との希望やそれらに関する情報を求めてくることもある
④地震後の停電や断水を理解できない	<ul style="list-style-type: none"> ・停電や断水を、ホテルや旅館側の過失と勘違いし、修復の要望や要求を言い立てることがある 		
⑤地震の後にエレベーターを使おうとする	<ul style="list-style-type: none"> ・地震の際、閉じ込められる恐れがあることは日本人にはよく知られているが、エレベーターを使おうとすることがある 		
⑥多くは、自分だけで避難することができない	<ul style="list-style-type: none"> ・屋外の避難誘導や避難所等への移動に対し、地域の地理に詳しくない外国人旅行者は、単独で避難することができない 		

<資料②>訪日外国人旅行者の地震についての【知識】や【反応】

留意点

- ①さまざまな地域からの旅行者で構成され、災害の経験や知識についてばらつきがある
- ②訪日外国人旅行者のほとんどは日本語が理解できない、また話すことが出来ないため、日本語での最新情報の入手や日本語によるコミュニケーションが困難なケースが多い
- ③土地鑑がなく説明なしに避難することが容易ではない
- ④文化の違いから集団行動に慣れ親しんでおらずトラブルに発展する可能性がある

知識

- ①地震を経験したことがない訪日外国人旅行者は、地震が発生したことを理解できない可能性がある
- ②震度と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
- ③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

特有の反応

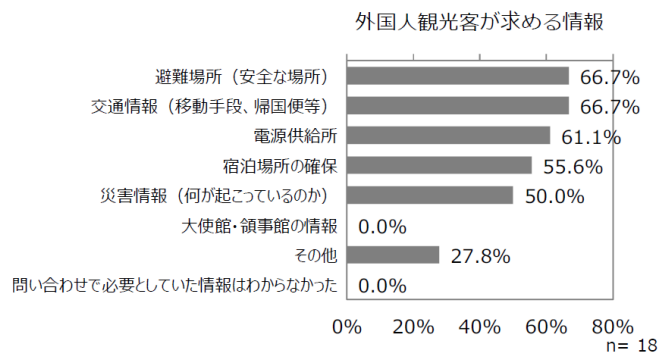
- ①地震の規模が把握できないため、過剰な反応を示す傾向がある。そのため、建物の安全性（建物の耐震に関する情報）について説明を求めることが多い
- ②地震の揺れに対する恐怖でパニックを起こし、一人でいられなくなる場合がある
- ③地震が発生した後も通常通りエレベーターを使おうとする人がいる
- ④被災地からの移動や帰国を求めて交通情報についての質問が多く寄せられる

<資料③>外国人観光客に対する関係機関等のヒアリングとアンケート結果

【関係機関等ヒアリング】

災害時の外国人観光客の状況：道外へ出たい、外国語情報が少ない、水・食料の入手が困難
 情報ニーズ：避難や宿泊、移手段、交通情報、充電場所等
 今後の方針：多言語化した情報提供、非常用電源など停電への対応、関係機関等との連携等

【市町村アンケート】



外国人観光客への情報伝達で困ったこと

