



SRC 自主調査の調査結果について

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（本社：東京都荒川区、代表取締役：戸祭浩）は、「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」を実施しました。

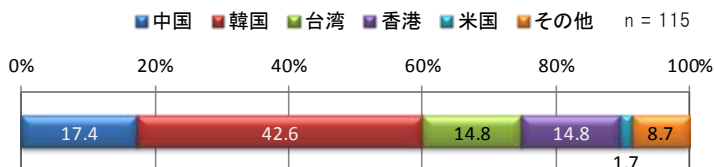
■調査の背景

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について／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）

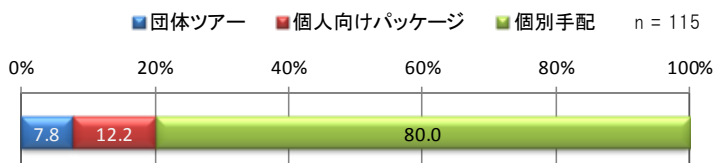
<回答者の国籍>



<福岡空港での調査風景>



<回答者の旅行手配方法>



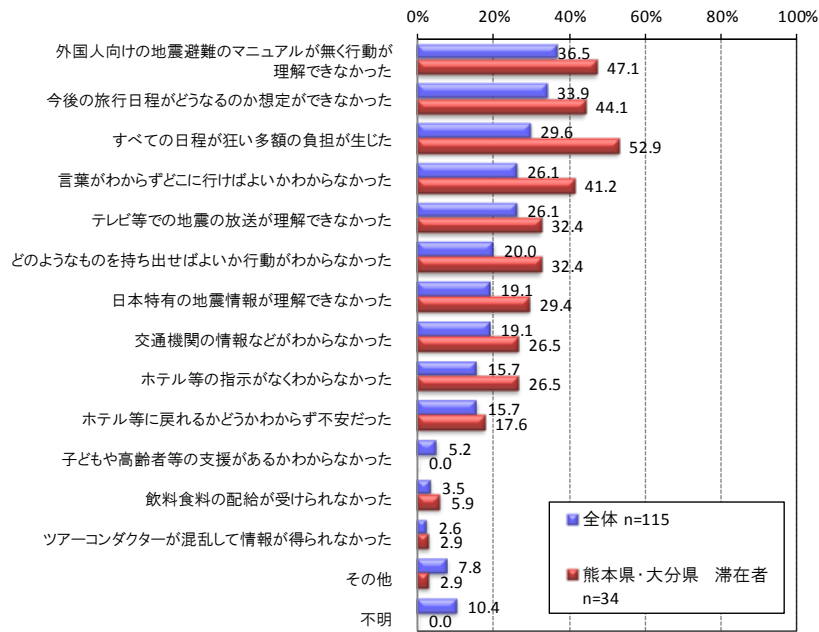
■調査結果の概要

▼地震の発生で困ったことは・・・

「外国人向けの避難マニュアルがない」「今後の旅行日程が想定できない」

- 全体では、地震発生時に困ったことは「外国人向けの地震避難マニュアルが無く行動が理解できなかった」が36.5%と最も多く、外国人向け避難マニュアル整備の必要性を示唆した。
- 「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%「すべての日程が狂い多額の負担が生じた」29.6%と続き災害後の旅行行程のフォローも重要となってくる。

<地震発生時にどのようなことに困りましたか>

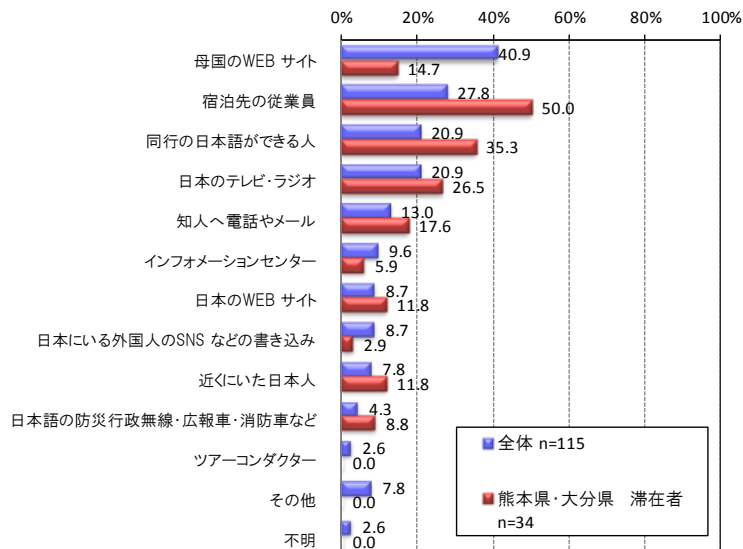


▼役立った情報源は・・・

「母国のWEBサイト」が主な情報源に

- 全体では、「母国のWEBサイト」40.9%が主な情報源となっており、各国のメディアに情報発信することで日本滞在中の外国人旅行者に情報が届くことがうかがえる。
- 「宿泊先の従業員」27.8%「同行の日本語ができる人」20.9%「日本のテレビ・ラジオ」ともに20.9%と続き「日本語の防災行政無線・広報車・消防車など」は4.3%にとどまった。

<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>

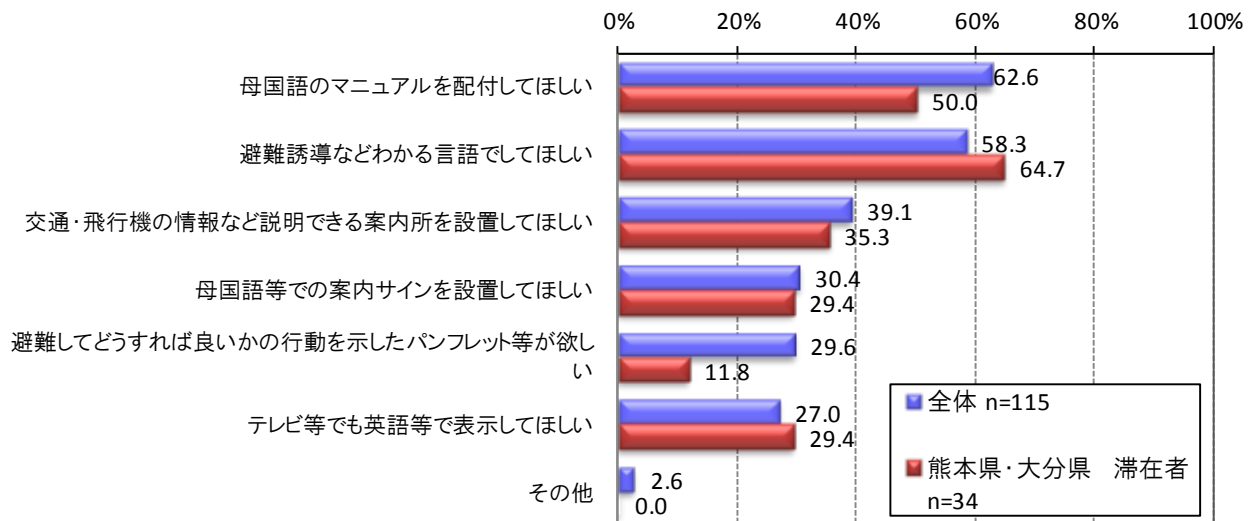


▼地震災害発生時の対応としてのニーズは・・・

要望は「母国語のマニュアル」「わかる言語での避難誘導」「交通情報が説明できる案内所」

- ・全体における地震災害発生時の要望は、「母国語のマニュアルを配布してほしい」62.6%が最も多かった。
- ・「避難誘導などわかる言語でしてほしい」58.3%や、「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%などの要望もあがった。

<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>



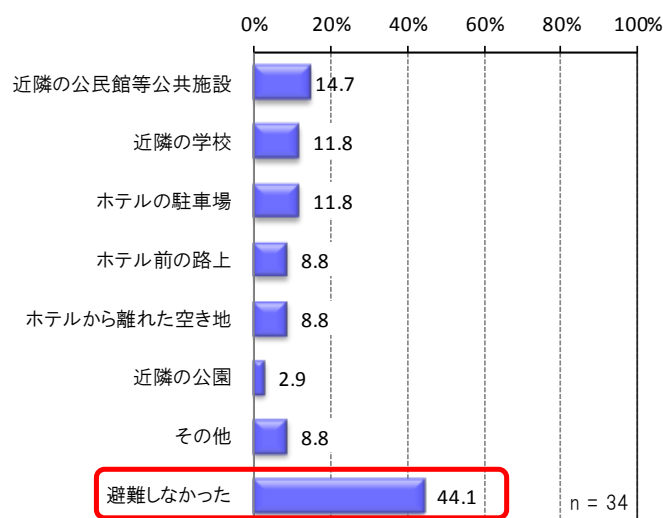
【前震・本震発生時に熊本・大分滞在者】

▼被災地滞在者の避難行動は・・・

避難しなかった訪日外国人旅行者は 4 割以上

- ・地震発生後の避難場所では、「近隣の公民館等公共施設」14.7%が最も高く、「近隣の学校」「ホテルの駐車場」11.8%と続く。
- ・「避難しなかった」と回答した割合は 44.1%にのぼった。

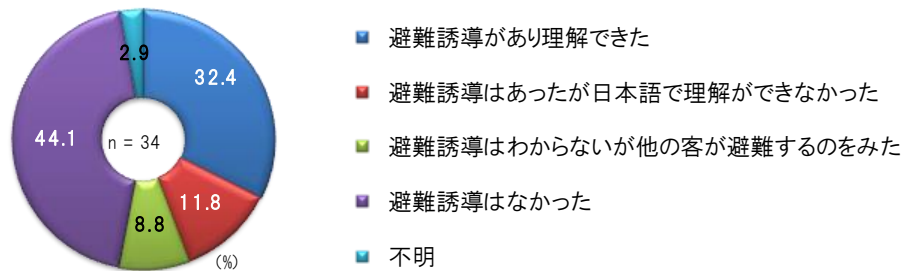
<地震発生後に避難した場所をお答えください>



地震発生時に滞在していたホテルでは「避難誘導があり理解できた」は約 3 割

- 地震発生時のホテルでの避難誘導の有無とその理解度では、「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%であった。

<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」>

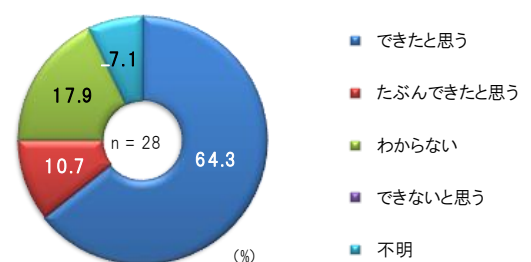
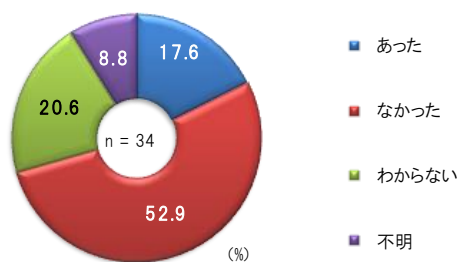


到着時の避難についての事前説明は「あった」が 2 割未満、事前説明があればスムーズに避難できたと思う割合は 6 割以上

- ホテルチェックインの際の避難についての説明の有無では、「あった」と答えた人の割合は 17.6%であった。
- 到着時の説明が「なかった」「わからない」と答えた人のうち、64.3%が事前の説明があればスムーズに行動「できたと思う」回答し、10.7%が「たぶんできたと思う」と回答した。

<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>



<自由回答抜粋>

- 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代)
- スーパーには商品がない。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。(中国/男性/50代)
- 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代)
- 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代)

■サーベイリサーチセンター会社概要

- 会社名 : 株式会社サーベイリサーチセンター
- 所在地 : 東京都荒川区西日暮里2丁目40番10号
- 設立 : 1975(昭和50)年2月
- 資本金 : 6,000万円
- 年商 : 56億円(平成27年度)
- 代表者 : 代表取締役 戸祭 浩
- 社員数 : 社員198名、契約社員195名 合計393名(平成28年2月1日現在)
- 事業所 : 東京(本社)、大阪・九州他全国10ヶ所
- 所属団体 : 公益財団法人日本世論調査協会
一般社団法人日本マーケティング・リサーチ協会(JMRA)
日本災害情報学会
日本災害復興学会 など
- その他 : ISO9001 認証を取得(2000年6月)
プライバシーマークの付与認定(2000年12月)
ISO20252 認証を取得(2010年10月)
ISO27001 認証(MR部:インターネットリサーチ)を取得(2015年11月)
- URL : <http://www.surece.co.jp>

■本件に関するお問合せ先

株式会社サーベイリサーチセンター (<http://www.surece.co.jp>)

広報担当: 松下 正人 (src_support@surece.co.jp)

TEL: 03-3802-6711 FAX: 03-3802-6730 携帯: 090-2247-9769

- 調査結果の内容については無断転載・複製を禁じます。
本文を引用される場合は出典が「株式会社サーベイリサーチセンター」であることを明記してください。
- 報道発表資料に記載している情報は、発表日時点のものです。
- その他調査結果につきましては、当社ホームページをご覧ください。
<http://www.surece.co.jp/src/research/area/index.html>
- 訪日外国人調査以外に、被災された住民の方への調査等についても実施を予定しております。