



報道機関各位
2018年6月29日
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

大阪府北部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：藤沢 昌樹）は、「大阪府北部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。

関西空港駅での調査実施について、**南海電気鉄道株式会社様**にご協力いただき実現しましたことを、心より感謝申し上げます。誠にありがとうございました。

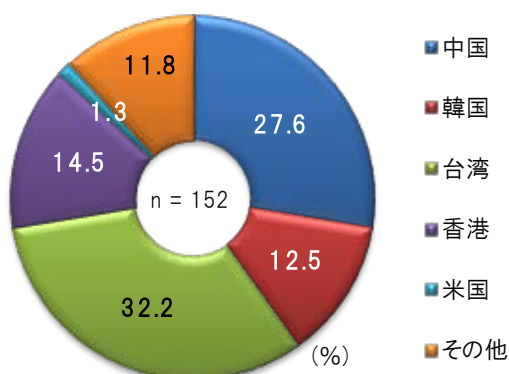
■調査の背景

2018年6月18日7時58分頃に発生した「大阪府北部地震」（最大震度6弱）において、当時近畿圏に滞在していた訪日外国人旅行者が「どのような行動をとったか」「避難時に困ったことは何か」などを明らかにし、今後、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、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。

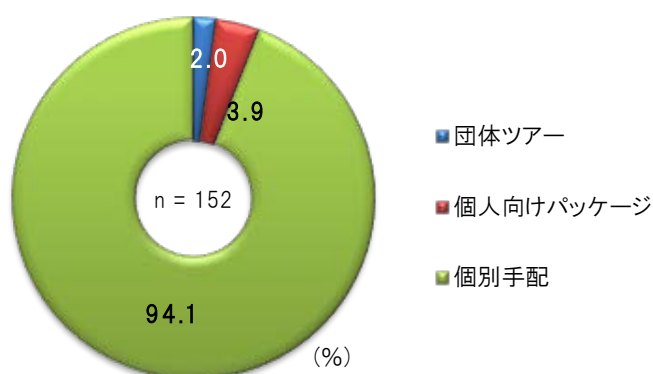
■調査の概要

- ・調査地点：南海電鉄 関西空港駅（調査協力：南海電気鉄道株式会社）
- ・調査対象：2018年6月18日に近畿圏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：地震発生時の行動／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：152 サンプル
- ・調査日：2018年6月21日（木）

<国籍>



<旅行の手配方法>

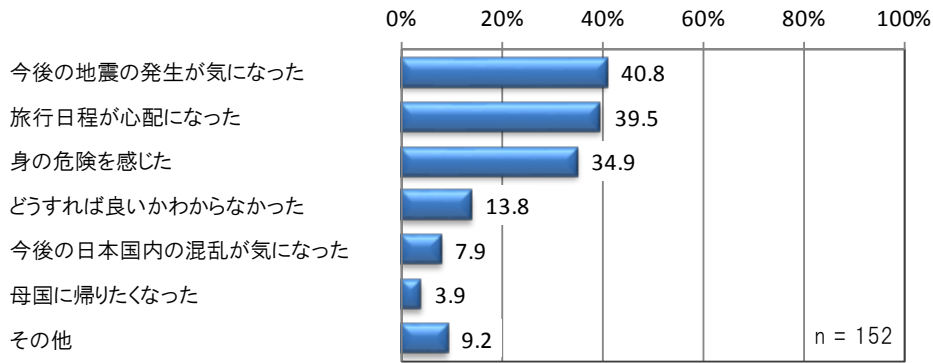


■調査結果の概要

▼地震発生時にどのように思ったか

「今後の地震の発生が気になった」「旅行日程が心配になった」が約4割

- 地震発生時に思ったことについては、「今後の地震の発生が気になった」が40.8%、「旅行日程が心配になった」が39.5%で共に約4割、次いで「身の危険を感じた」が34.9%となっている。

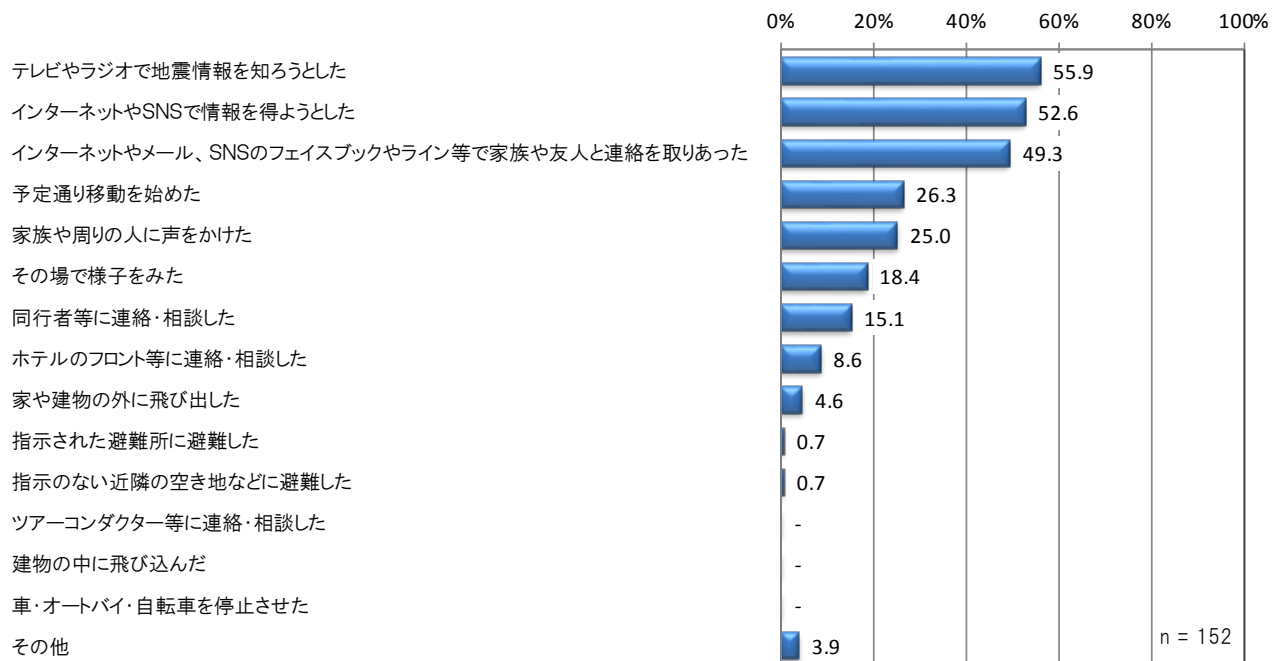


※回答は2つまで

▼地震がおさまった後の行動

地震がおさまった後は「テレビやラジオ」「インターネット」「SNS」を通じて情報収集

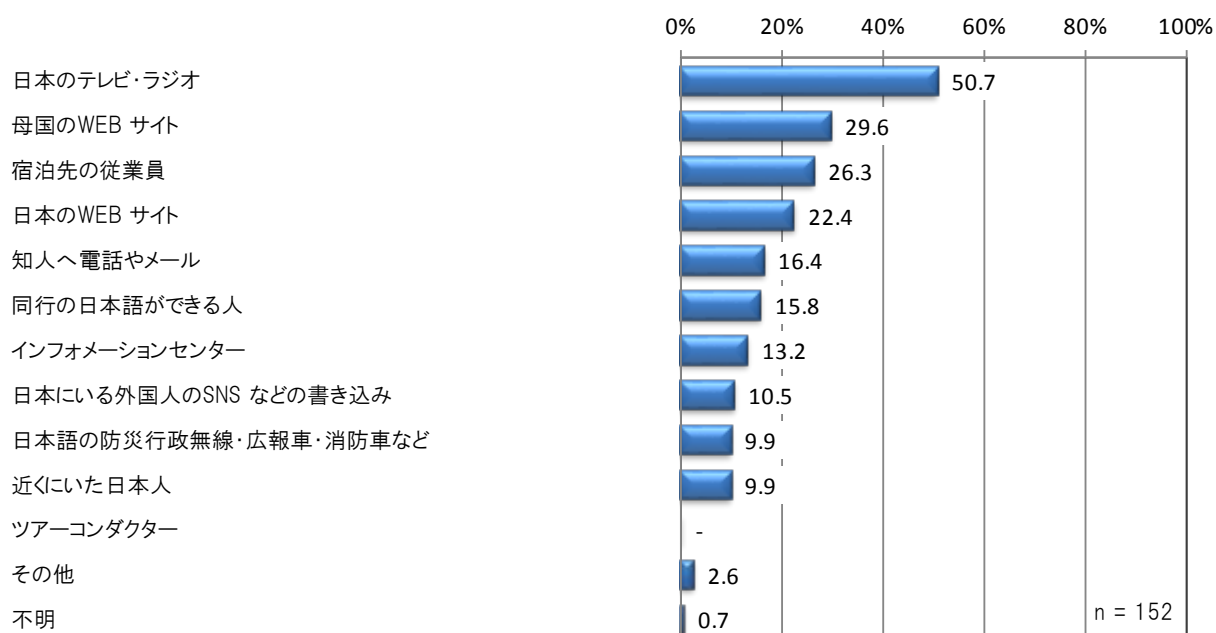
- 地震がおさまった後の行動は、「テレビやラジオで地震情報を知ろうとした」「インターネットやSNSで情報を得ようとした」「インターネットやメール、SNSのフェイスブックやライン等で家族や友人と連絡を取りあった」が5割前後と高く、地震がおさまった後、人々は「テレビやラジオ」「インターネット」「SNS」等を通じて情報収集や安否確認を行っていたことがわかる。



▼避難や旅行行程などで役立つ情報

リアルタイム情報の入手先では「日本のテレビ・ラジオ」がトップ

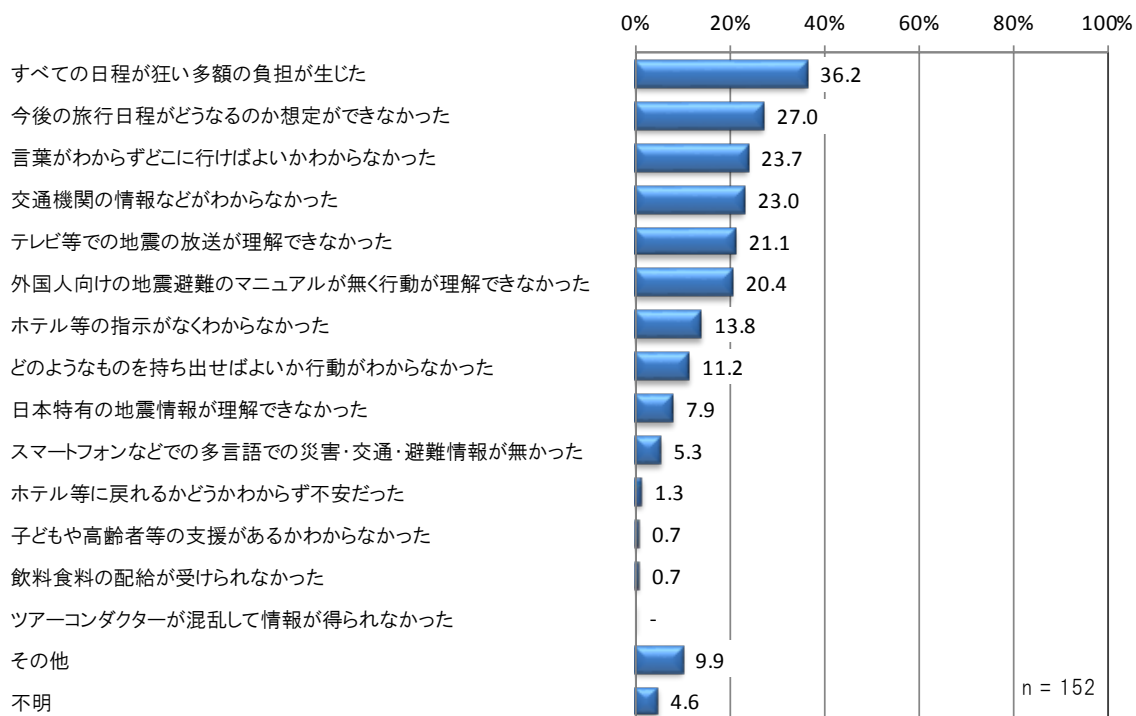
- 避難や旅行行程などの情報入手には、約半数が「日本のテレビ・ラジオ」（50.7%）を利用していた。
- 以下、「母国のWEB サイト」（29.6%）、「宿泊先の従業員」（26.3%）、「日本のWEB サイト」（22.4%）、「知人へ電話やメール」（16.4%）、「同行の日本語ができる人」（15.8%）等が続いており、即時性や情報量の多さからテレビ・ラジオを利用する一方で、訪日外国人旅行者として言葉が理解しやすい情報源・方法も併用しようとした様子が見られる。



▼地震発生時に困ったこと

「旅行行程」の不安のほか、言語に関する問題も

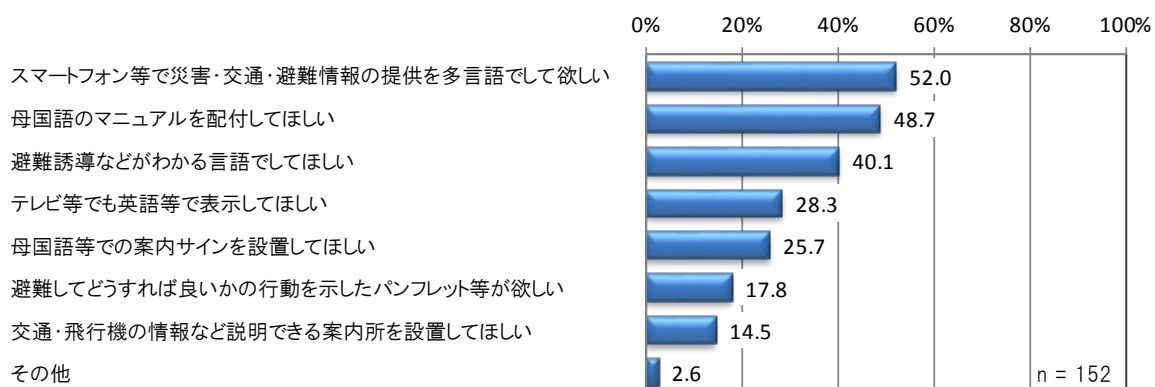
- 地震発生時に困ったことは「すべての日程が狂い多額の負担が生じた」（36.2%）が最も多かった。また、地震による不測の状況と情報不足から、「今後の旅行日程がどうなるのか想定ができなかった」（27.0%）との回答が多かった。
- 旅行行動を定めるための情報収集においても、「言葉がわからずどこに行けばよいかわからなかった」（23.7%）、「交通機関の情報などがわからなかった」（23.0%）、「テレビ等での地震の放送が理解できなかった」（21.1%）、「外国人向けの地震避難のマニュアルが無く行動が理解できなかった」（20.4%）といった言語の課題が多く、災害時の情報提供における多言語対応の重要性が示されている。



▼地震発生時に希望する対応

「スマートフォン等での多言語情報提供」「母国語のマニュアル」「わかる言語での避難誘導」

- 地震発生時に希望する対応は「スマートフォン等で災害・交通・交通・避難情報の提供を多言語でしてほしい」（52.0%）、「母国語のマニュアルを配布してほしい」（48.7%）が特に多く、次いで「避難誘導などわかる言語でしてほしい」（40.1%）となっている。

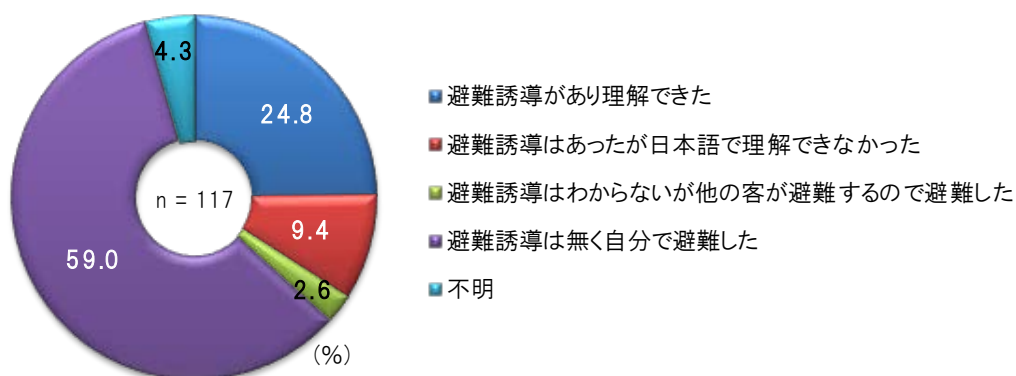


▼滞在中の宿泊施設での「避難指示の誘導」の有無と「理解」

地震発生時に滞在していた宿泊施設で、避難誘導があったとの回答は約 34%

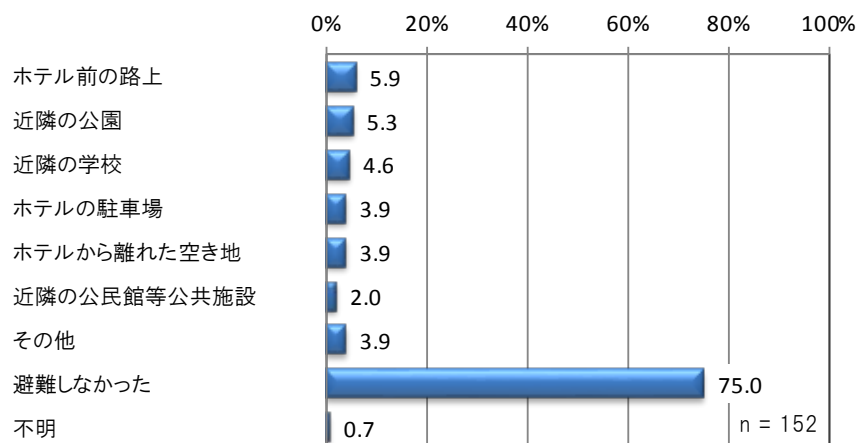
- 地震発生時の宿泊施設での避難誘導については、「避難誘導があり理解できた」(24.8%)、「避難誘導はあったが日本語で理解できなかった」(9.4%)で、避難誘導があったとの回答は合わせて約 34%となる。そのうち約 7割が「理解できた」と回答しているが、約 3割は「理解できなかった」と回答していることになる。
- 全体の約 6割は、避難誘導がなかったと回答している。

※選択肢は「避難誘導は無く自分で避難した」としているが、【地震発生後に避難した場所】への回答からみる限り、実際に避難行動をとった割合は低く、全体の約 75%が「避難しなかった」と回答している。



※地震発生時にしていた行動で、「ホテル等宿泊施設にいた」と回答した人のみ

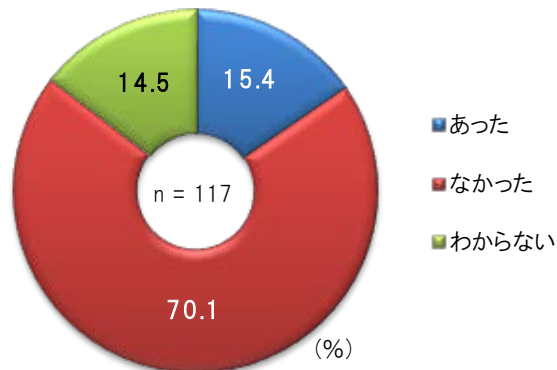
【地震発生後に避難した場所】



▼滞在中の宿泊施設の到着時の「避難」についての説明

宿泊施設到着時の避難に関する事前説明は「なかった」が約7割

- ・宿泊施設到着時の避難についての事前説明の有無については、「なかった」が70.1%、「あった」が15.4%であった。

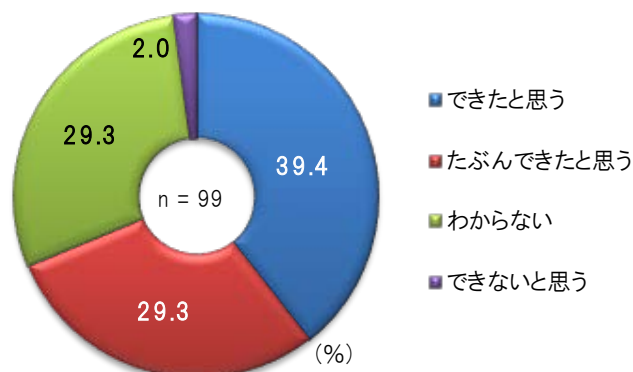


※地震発生時にしていた行動で、「ホテル等宿泊施設にいた」と回答した人のみ

▼滞在中の宿泊施設で事前に「避難」についての説明があればスムーズに行動できたか

「事前説明があればスムーズに避難できた」と思う割合は4割以上

- ・宿泊施設到着時の避難の事前説明が「なかった」「わからない」と答えた人のうち、39.4%が事前の説明があればスムーズに行動「できたと思う」と回答し、「たぶんできたと思う」(29.3%)を合わせると7割近くの旅行者が、事前説明の必要性を感じているようである。

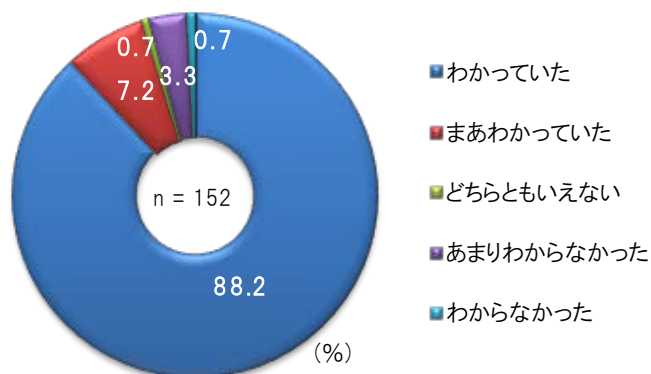


※滞在中の宿泊施設の到着時の「避難」についての説明で「なかった」「わからない」と回答した人のみ

▼日本は地震が多い国だということの認識

日本は地震が多い国であることを9割以上の人認識

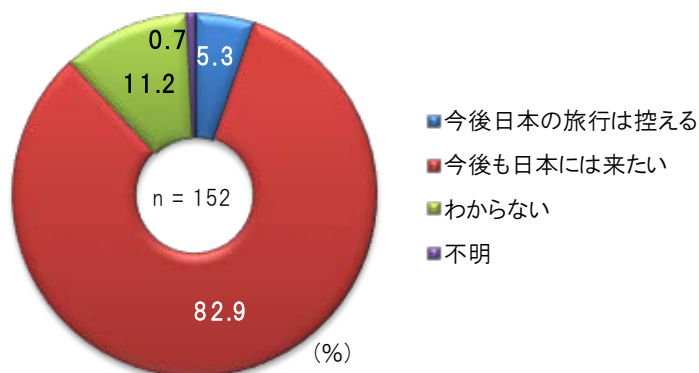
- 日本は地震が多い国であることについては、「わかっていた」が88.2%と最も多く、「まあわかっていた」(7.2%)を含めると、ほとんどの訪日外国人旅行者は、日本は地震が多い国であることを認識した上で来日している。



▼今回の地震経験後の今後の訪日意向

「今後も日本には来たい」が8割以上

- 今回の地震を経験した上で今後の訪日意向をたずねたところ、8割以上の人「今後も日本には来たい」(82.9%)と考えている。



■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 : 66億円(平成29年度)
- 代表者 : 代表取締役 藤沢 昌樹、代表取締役副社長 長尾 健
- 社員数 : 社員231名、契約スタッフ429名 合計660名(平成30年3月1日現在)
- 事業所 : 東京(本社)、札幌、盛岡、仙台、静岡、名古屋、大阪、岡山、広島、高松、福岡、熊本、那覇
- 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 認証取得(2000年6月)
プライバシーマーク付与認定(2000年12月)
ISO20252 認証取得(2010年10月)
ISO27001 認証取得(2015年11月)※
※認証区分及び認証範囲 : MR部が実施するインターネットリサーチサービスの企画及び提供
全国ネットワーク部が実施する世論・市場調査サービスの企画及び提供
- 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 : 03-3802-6779 FAX : 03-3802-6729 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、出典に「株式会社サーベイリサーチセンター」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/research/>
- 次回、「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」との比較版をリリースする予定です。