

# 災害時における外国人旅行者への 情報提供に関する調査事業(資料編)

---

# 1. 国内事例調査の結果について(資料編)

---

# 1. 国内事例調査の結果について(概要)

**東日本大震災の際に、外国人旅行者に対して行われた情報提供の実態及びその際に判明した課題について調査を実施した。**

分類	調査	目的	調査概要
関係機関に対する調査	(1) 関係機関ヒアリング調査	東日本大震災発生時に、訪日外国人旅行者に対応した関係機関が感じた課題や今後の期待について調査した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 調査対象: 大使館、行政機関、航空会社、鉄道会社、旅行会社等</li> <li>■ 調査手法: ヒアリング</li> </ul>
外国人旅行者に対する調査	(2) 外国人グループインタビュー	東日本大震災発生時に、実際に日本にいた外国人が感じた情報ニーズと情報媒体の利用状況、課題と今後の期待について調査した。((3)のプレ調査)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 調査対象: 現在も在日の外国人で、震災当時は日本語が堪能ではなかった方</li> <li>■ 調査手法: グループインタビュー</li> </ul>
	(3) 訪日外国人旅行者メールインタビュー調査	東日本大震災発生時に、実際に日本にいた外国人旅行者が感じた情報ニーズと情報媒体の利用状況、課題と今後の期待について調査した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 調査対象: 東日本大震災発生時に訪日中であった外国人旅行者で、震災当時は日本語が堪能ではなかった方</li> <li>■ 調査手法: メールインタビュー</li> </ul>
	(4) インターネット上の情報調査	(2)、(3)の調査によって言及された、東日本大震災発生時に日本にいた外国人の多くが利用していたポータルサイトやメディアから提供されていた情報を調査した。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 調査対象(2)、(3)で言及されたポータルサイト、メディアのサイト</li> <li>■ 調査手法: インターネット</li> </ul>
	(5) 訪日予定外国人Webアンケート調査	今後、訪日を予定している外国人を対象に訪日中に災害が起こった場合に期待する情報提供の方法・内容等を把握するため、Webアンケートを行う。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 調査対象: 今後数年内に日本への旅行を予定、又は検討している海外在住の外国人</li> <li>■ 調査手法: Webアンケート</li> </ul>

# **(3) 訪日外国人旅行者メールインタビューについて (資料編)**

---

# 1. - (3) 訪日外国人旅行者メールインタビュー調査(概要)

## ◆実施期間

○9月～11月下旬

## ◆対象者

○「東日本大震災発生時に日本に滞在」していることを条件とし、ゲストハウスやホテル、旅行会社等のネットワーク等を通じて募集

- ・英語 19名(アメリカ、イギリス、オーストラリア、カナダ等)
- ・中国語(簡体字) 21名(中国、シンガポール等)
- ・中国語(繁体字) 18名(台湾等)
- ・韓国語 20名(韓国) 計78名

## ◆調査項目

○基礎情報(年代、性別、職業、居住国、母国語、スマートフォンの所有状況)

○震災発生時の訪日状況

- ・入国日、出国日、滞在期間、同行者、訪日の主な目的、主な滞在場所、日本国内で訪れた地域、滞在中の携帯電話・スマートフォンの利用、当時の日本語レベル

○震災発生時の状況

- ・震災発生時(2011年3月11日午後)にいた地域、感じた地震の揺れの程度、地震発生時に滞在していた場所
- ・震災発生時に利用した情報源と必要としていた情報内容

○災害発生時の情報提供方法に関する意見・要望

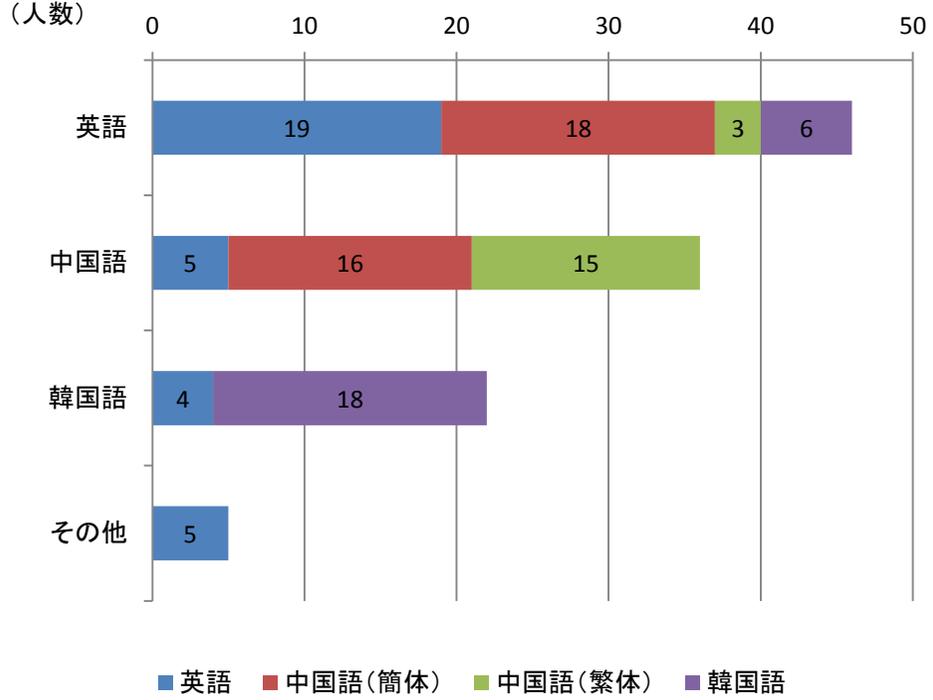
- ・災害時に訪日外国人旅行者に提供すべき情報の内容、情報提供手段、使用言語

# 1. - (3) 訪日外国人旅行者メールインタビュー調査(調査結果⑨)

## d. 災害発生時の訪日外国人への情報提供方法に関する意見・要望 (2/2)

- 基本的に、母国語での情報提供を望んでいる。
- 一方で、英語を希望する人が、どの言語においても一定の割合で存在する。

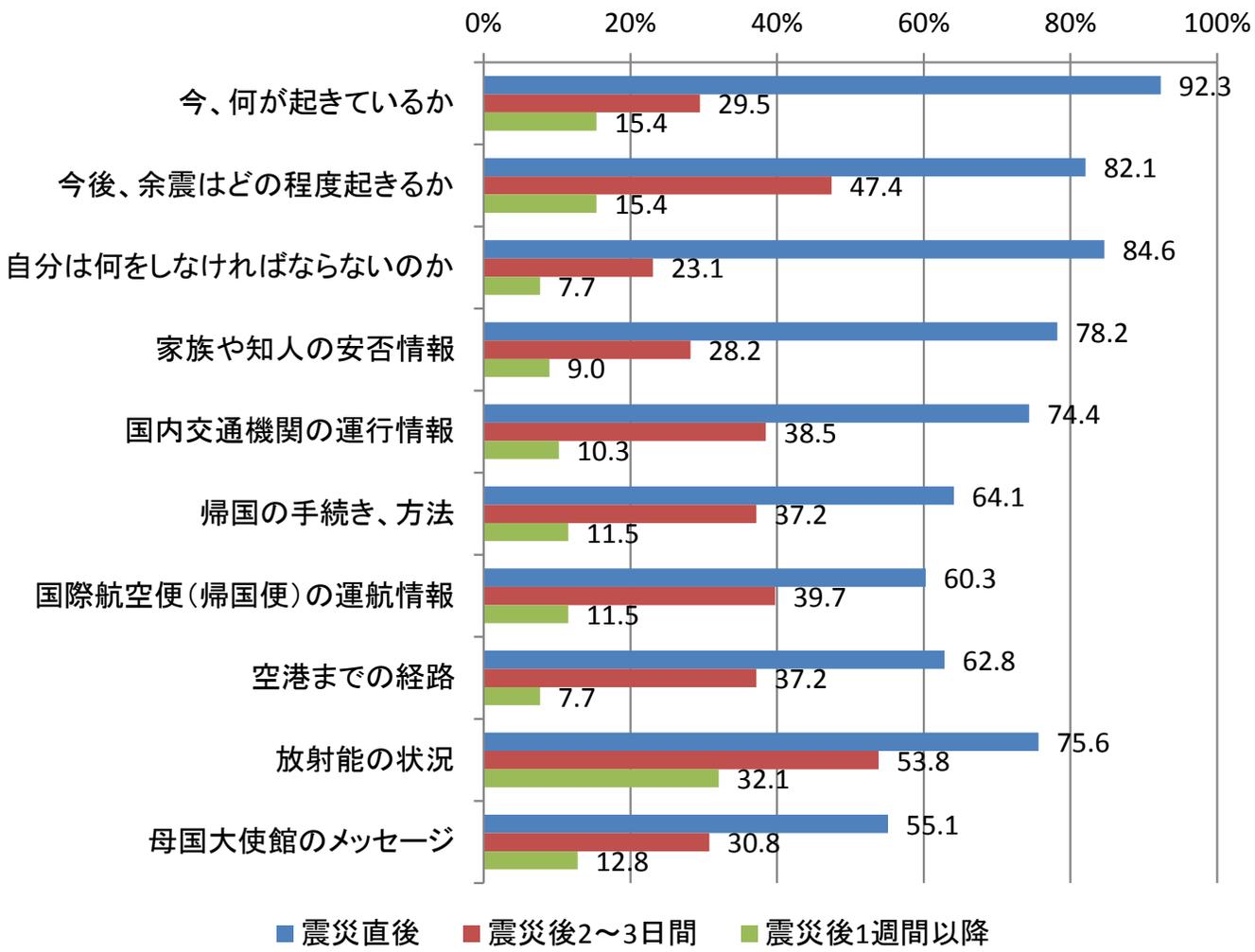
### 災害時、訪日外国人への情報提供に使うべき言語



その他:ドイツ語(2名)、フランス語(1名)、スペイン語(1名)  
 質問:災害時、訪日外国人への情報提供に使うべき言語あてはまるものをすべて選んでください

# 1. - (3) 訪日外国人旅行者メールインタビュー調査(調査結果⑪)

## e. 震災発生後に必要としていた情報内容と知りたかった時期 (2/2)



質問：震災発生後に必要としていた情報内容と知りたかった時期