

オリンピック・パラリンピック施設等
における防火・避難対策
(平成29年3月 火災予防審議会)

資料編

(資料2 外国人旅行者に対する意識調査)

外国人旅行者に対する意識調査

第 1 実施概要

1 外国人旅行者に対する意識調査の趣旨

本調査は、増加する外国人旅行者の安全・安心を確保するための対策の検討及び東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた施策の検討材料とするべく、東京都を訪れる外国人旅行者等の消防に関する意識等を把握する目的で、東京消防庁が委託、実施したものである。

2 調査概要

(1) 調査対象

主に観光目的で日本に短期滞在した外国人旅行者（15 歳以上）1,887 人
旅行者の他、滞在 1 年未満の留学生を含む。

(2) 調査方法

東京国際空港（羽田空港）出国ロビー等での調査員による面接調査

(3) 実施時期

平成 28 年 7 月 15 日～22 日

3 意識調査の設問

本調査では、本項目で紹介する内容以外に防災訓練や救急の対応等についても質問を実施した。そのうち本項では、ピクトグラムに関する質問、非常放送に関する質問、非常時の案内に関する質問、不安に思う災害、の 4 問について紹介する。

4 回答者の属性

回答者の年代、性別、出身国等の内訳は、以下のとおり。

表 1-1 回答者年代

調査数	年 代					
	20 歳未満	20～29 歳	30～39 歳	40～49 歳	50～59 歳	60 歳以上
人数 (1887 人)	212	401	395	587	209	83
割合 (100%)	11.2	21.3	20.9	31.1	11.1	4.4

資料2 外国人旅行者に対する意識調査

表 1-2 回答者性別

調査数	性別	
	男性	女性
人数(1887人)	1072	815
割合(100%)	56.8	43.2

表 1-3 回答者出身国(地域)と滞在期間

調査数	出身国(地域)			
	アジア	欧州	北米	その他
人数(1887人)	656	411	408	412
割合(100%)	34.8	21.8	21.6	21.8
調査数	滞在期間			
	1週間未満	1週間から1ヶ月	1ヶ月から半年	半年から1年
人数(1887人)	612	1042	75	158
割合(100%)	32.4	55.2	4.0	8.4

第2 集計結果

1 ピクトグラムに関する質問

(1) 質問内容

避難口誘導等灯のピクトグラム（図2-1）を見せて、「この絵は、どういう意味かわかりますか。」と質問した。



図2-1 避難口誘導灯のピクトグラム

(2) 集計結果

集計結果は表2-1に示す。

全体で「わかる。」と回答したものは95.0%である。

滞在期間が「1か月から半年」、「半年から1年」の人で、「わかる」と回答した人の割合がやや多くなり、滞在期間が長いほど理解度があがる傾向があった。

期間が短い「1週間未満」でも、93.8%の理解度であった。

表2-1 避難口誘導灯ピクトグラムに関する質問集計結果

		この絵は、どういう意味かわかりますか。		
		調査数	わかる	わからない
滞在期間	合計 (人)	1887	1792	95
	(%)	100.0	95.0	5.0
	1週間未満	612	574	38
		100.0	93.8	6.2
	1週間から1か月	1042	988	54
		100.0	94.8	5.2
1か月から半年	75	74	1	
	100.0	98.7	1.3	
半年から1年	158	156	2	
	100.0	98.7	1.3	

資料2 外国人旅行者に対する意識調査

2 非常放送に関する質問

(1) 質問内容

「利用中の施設、例えばホテル、スタジアム、ショッピングモール等で「火災感知器が作動しました。係員が確認しておりますので次の放送にご注意下さい」という放送が流れた場合、どのように行動しますか。ただし、放送はあなたの理解できる言語で放送されたと仮定してください」という質問をした。回答は「次の放送までその場で待機する」、「次の放送まで避難経路を確認しておく」、「次の放送を待たずに避難を開始する」、「周囲の人の行動に合わせる」、「その他」、「わからない」の中から複数回答可で求めた。

(2) 集計結果

本回答では複数回答が可能であったため、回答数の合計(2094)は調査人数(1887人)を超える。また割合も各回答を合計すると100%を超えるようになる。

表2-2で年代別、表2-3で性別、表2-4で出身国(地域)別、表2-5で滞在期間別の集計結果を示す。

全体では「次の放送まで避難経路を確認しておく」が最も多くなった。

年代別では、50～59歳、60歳以上で「次の放送を待たずに避難を開始する」が平均よりも多くなり、「周囲の人の行動に合わせる」が平均より少なくなった。

表2-2 非常放送が流れた後の行動①(年代別)

		利用中の施設で「火災感知器が作動しました。係員が確認しておりますので次の放送にご注意下さい」という放送が流れた場合、どのように行動しますか。						
		調査数	次の放送までその場で待機する	次の放送まで避難経路を確認しておく	次の放送を待たずに避難を開始する	周囲の人の行動に合わせる	その他	わからない
年代	合計	1887	549	772	242	410	20	101
		100.0	29.1	40.9	12.8	21.7	1.1	5.4
	20歳未満	212	52	95	27	54	1	7
		100.0	24.5	44.8	12.7	25.5	0.5	3.3
	20～29歳	401	108	187	49	82	3	17
		100.0	26.9	46.6	12.2	20.4	0.7	4.2
	30～39歳	395	122	159	45	100	3	12
		100.0	30.9	40.3	11.4	25.3	0.8	3.0
40～49歳	587	157	225	70	129	9	57	
	100.0	26.7	38.3	11.9	22.0	1.5	9.7	
50～59歳	209	80	73	35	34	2	5	
	100.0	38.3	34.9	16.7	16.3	1.0	2.4	
60歳以上	83	30	33	16	11	2	3	
	100.0	36.1	39.8	19.3	13.3	2.4	3.6	

性別では「次の放送を待たずに避難を開始する。」は男性の方が多くなった。

表2-3 非常放送が流れた後の行動②(性別)

		利用中の施設で「火災感知器が作動しました。係員が確認しておりますので次の放送にご注意下さい」という放送が流れた場合、どのように行動しますか。						
		調査数	次の放送までその場で待機する	次の放送まで避難経路を確認しておく	次の放送を待たずに避難を開始する	周囲の人の行動に合わせる	その他	わからない
性別	合計	1887	549	772	242	410	20	101
		100.0	29.1	40.9	12.8	21.7	1.1	5.4
	男性	1072	299	448	151	223	13	54
		100.0	27.9	41.8	14.1	20.8	1.2	5.0
女性	815	250	324	91	187	7	47	
	100.0	30.7	39.8	11.2	22.9	0.9	5.8	

資料2 外国人旅行者に対する意識調査

出身国（地域）別では「次の放送を待たずに避難を開始する」は欧州で多くなった。

アジアは「周囲の人の行動に合わせる」が他よりも多くなった。

滞在期間による差は小さかった。

表 2-4 非常放送が流れた後の行動③（出身国（地域）別）

		利用中の施設で「火災感知器が作動しました。係員が確認しておりますので次の放送にご注意下さい」という放送が流れた場合、どのように行動しますか。						
		調査数	次の放送までその場で待機する	次の放送まで避難経路を確認しておく	次の放送を待たずに避難を開始する	周囲の人の行動に合わせる	その他	わからない
出身国 （地域）	合 計	1887	549	772	242	410	20	101
		100.0	29.1	40.9	12.8	21.7	1.1	5.4
	アジア	656	136	261	77	200	3	39
		100.0	20.7	39.8	11.7	30.5	0.5	5.9
	欧州	411	121	189	71	75	5	18
		100.0	29.4	46.0	17.3	18.2	1.2	4.4
	北米	408	170	178	44	44	5	9
		100.0	41.7	43.6	10.8	10.8	1.2	2.2
	その他	412	122	144	50	91	7	35
		100.0	29.6	35.0	12.1	22.1	1.7	8.5

表 2-5 非常放送が流れた後の行動④（滞在期間別）

		利用中の施設で「火災感知器が作動しました。係員が確認しておりますので次の放送にご注意下さい」という放送が流れた場合、どのように行動しますか。						
		調査数	次の放送までその場で待機する	次の放送まで避難経路を確認しておく	次の放送を待たずに避難を開始する	周囲の人の行動に合わせる	その他	わからない
滞在期間	合 計	1887	549	772	242	410	20	101
		100.0	29.1	40.9	12.8	21.7	1.1	5.4
	1週間未満	612	165	260	83	149	3	22
		100.0	27.0	42.5	13.6	24.3	0.5	3.6
	1週間から1か月	1042	322	423	129	207	14	68
		100.0	30.9	40.6	12.4	19.9	1.3	6.5
	1か月から半年	75	19	29	10	19	2	3
		100.0	25.3	38.7	13.3	25.3	2.7	4.0
	半年から1年	158	43	60	20	35	1	8
		100.0	27.2	38.0	12.7	22.2	0.6	5.1

3 非常時の案内に関する質問

(1) 質問内容

「ホテルや旅館等に宿泊時に何らかの非常事態が起こった時に、非常時の対応に関する説明としてあったら良いと思うものはありますか。」という質問した。回答は「映像の案内」、「図面の案内」、「絵入りの案内」、「音声の案内」、「パンフレット」、「タブレット」、「特になし」の中から複数選択可で回答を求めた。

(2) 集計結果

集計結果を表 2-6 に示す。

「映像の案内」及び「絵入りの案内」を選択した人が多く、「音声の案内」の選択割合が一番低くなった。

「特になし」を選んだ人は「映像の案内」及び「絵入りの案内」と同じ割合とな

資料2 外国人旅行者に対する意識調査

った。

表 2-6 非常時の対応に関する説明としてあったら良いと思うもの

回答選択肢	映像の案内	図面の案内	絵入りの案内	音声の案内	パンフレット	タブレット	特になし
人数(1887人)	506	428	505	162	336	212	497
割合(100%)	26.8	22.7	26.8	8.6	17.2	11.2	26.8

*複数選んだ者がいるので、回答数の合計は調査人数を超える。

4 不安に思う災害

(1) 質問内容

外国人旅行者が滞在時にどの災害を不安に思っているのか明らかにするために行った。

(2) 質問内容

「日本滞在中に次の災害等が起きたら不安だと思いますか。」という質問をした。回答は火災、地震、津波、台風、テロの5つについて、全く不安でない、あまり不安でない、すこし不安、とても不安、の4段階で求めた。また、滞在中に災害にあったかどうか合わせて質問した。

(3) 集計結果

集計結果を図2-2に示す。

「全く不安でない」「あまり不安でない」の割合で比べると、火災が最も多く、合計は8割を超えている。また、次いで不安が少ないのはテロ・台風でこちらも「全く

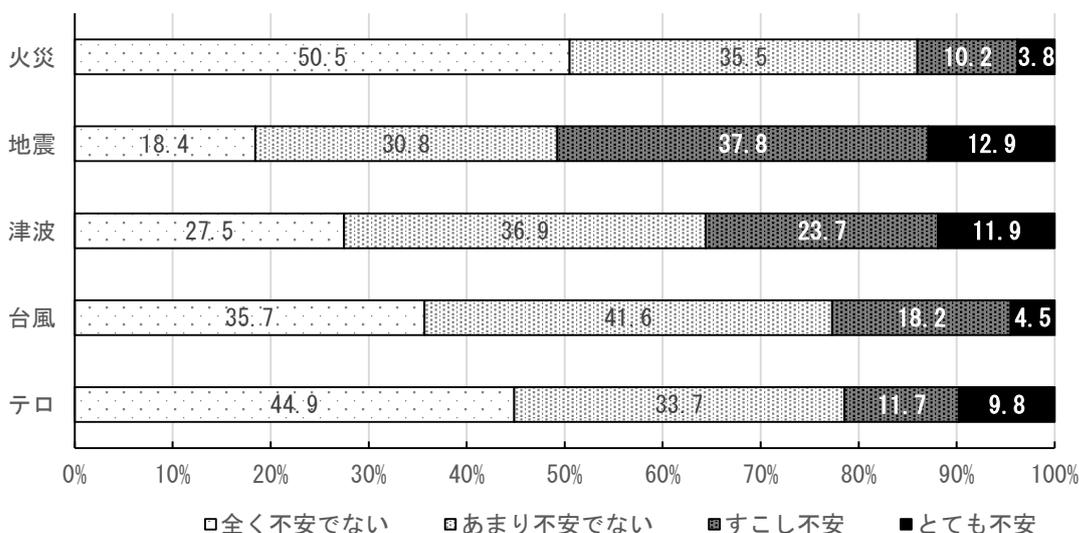


図 2-2 不安に思う災害

資料2 外国人旅行者に対する意識調査

不安でない「あまり不安でない」の合計は約8割となっている。一方、地震については「とても不安」「すこし不安」の合計の割合のほうが大きくなり5割を超えている。

地震について各回答の年代別、性別、出身国（地域）別を表2-7～2-10に示す。

表2-7 地震がどのくらい不安か①年代別

		日本滞在中に次の災害等が起きたら不安だと思いますか。(地震)				
		調査数	全く不安でない	あまり不安でない	すこし不安	とても不安
年代	合計	1887	348	582	714	243
		100.0	18.4	30.8	37.8	12.9
	20歳未満	212	42	64	90	16
		100.0	19.8	30.2	42.5	7.5
	20～29歳	401	79	114	162	46
		100.0	19.7	28.4	40.4	11.5
	30～39歳	395	63	121	167	44
		100.0	15.9	30.6	42.3	11.1
40～49歳	587	95	204	192	96	
	100.0	16.2	34.8	32.7	16.4	
50～59歳	209	47	58	76	28	
	100.0	22.5	27.8	36.4	13.4	
60歳以上	83	22	21	27	13	
	100.0	26.5	25.3	32.5	15.7	

表2-8 地震がどのくらい不安か②性別

		日本滞在中に次の災害等が起きたら不安だと思いますか。(地震)				
		調査数	全く不安でない	あまり不安でない	すこし不安	とても不安
性別	合計	1887	348	582	714	243
		100.0	18.4	30.8	37.8	12.9
	男性	1072	235	346	373	118
		100.0	21.9	32.3	34.8	11.0
女性	815	113	236	341	125	
	100.0	13.9	29.0	41.8	15.3	

「すこし不安」、「とても不安」を合わせた値は、アジアで平均より多くなり、欧州で低くなった。

表2-9 地震がどのくらい不安か③出身国（地域）別

		日本滞在中に次の災害等が起きたら不安だと思いますか。(地震)				
		調査数	全く不安でない	あまり不安でない	すこし不安	とても不安
出身国 (地域)	合計	1887	348	582	714	243
		100.0	18.4	30.8	37.8	12.9
	アジア	656	86	178	287	105
		100.0	13.1	27.1	43.8	16.0
	欧州	411	76	144	159	32
		100.0	18.5	35.0	38.7	7.8
北米	408	104	107	137	60	
	100.0	25.5	26.2	33.6	14.7	
その他	412	82	153	131	46	
	100.0	19.9	37.1	31.8	11.2	

資料2 外国人旅行者に対する意識調査

日本滞在中にあった災害では地震が最も多かった。

表 2-10 滞在中に災害等にあったか

調査数	滞在中に災害にあったか（あった場合種別）				
	火災	地震	救急事案	その他	経験なし
人数(1887人)	26	439	29	71	1339
割合(100%)	1.4	23.3	1.5	3.8	71.0

* 「災害にあった」は、質問時に明確な定義づけを行っていないため被災者自身の他、現場を目撃しただけ等の人数が含まれる可能性がある。

第3 アンケート結果の考察

1 避難口ピクトグラムの理解度について

表2-1の通り、避難口のピクトグラムは日本への滞在期間によらず、9割以上の理解度がある。図2-1のピクトグラムはISO規格として採用されており、国によらず広く理解されていることが示唆された。そのため、避難口を示すのに有効であると考えられる。

2 非常放送が流れた後の行動について

非常放送の内容は「火災感知器が作動しました。係員が確認しておりますので次の放送にご注意下さい」であり、次の放送を待たずに避難を開始することは必ずしも間違えとは言えない。次の放送を待たずに自主的に避難を開始する人は欧州の人が多く、アジアの人は周囲の動きに合わせる人の割合が高くなったことから、出身国(地域)による行動の違いが生じることが予想される。外国人が多くなる競技場等では、避難誘導する際に、日本人だけの場合と行動の傾向が違う可能性を十分に考慮する必要がある。

3 非常時の案内に関して

表2-6では「図面の案内」や「絵入りの案内」などを望んでいる。外国人にわかり易い情報は日本人にも伝わりやすいと考えられるため、積極的に活用することはニーズにも合致することがわかる。

4 不安に思う災害について

出身国(地域)により割合の違いはあるが、地震を不安に思う回答が最も多かった。「すこし不安」、「とても不安」を合わせると5割程度の方が不安に思っているということで、日本における災害では地震を念頭に置いている外国人が多いとわかる。そのことに加え、地震の経験がほとんどない方もいることが考えられる。そのため、地震の時はどのように行動することが望ましいか、事前に情報提供し、災害時にパニックを起こしにくいような対策を取ることも必要であると考えられる。

