

災害大国と観光立国両立実現に向けた言語支援の在り方 ストック情報とフロー情報の観点からの検討

奈良崎実香

1. はじめに

近年、訪日外国人観光客の増加は著しく、2019年には31,882,049人の訪日外国人が日本を訪れており、2009年の6,789,658人からわずか10年で約4.7倍に増加¹している。これは日本の観光産業が急速に拡大している現状が読み取れる。

一方で、日本はその位置、地形、地質、気象といった自然的条件から、台風、豪雨、豪雪、洪水、土砂災害、地震、津波、火山噴火など、さまざまな自然災害が発生しやすい国土を有している。実際、世界全体に占める日本の災害発生割合は、国土面積わずか0.25%という規模にも関わらず、世界の地震の約2割が発生²するなど、災害リスクが非常に高い国である。現在、今後30年以内に発生する確率が80%程度とされる南海トラフ巨大地震では、広範囲で津波被害が発生する可能性が高いとされている。一方で、迅速な避難や情報伝達が適切に行われた場合、死者数は最大で約7割の減少³が見込まれている。このことから、的確な避難行動と情報提供の重要性が明らかである。

特に津波や地震のように、災害発生直後の数分から数十分の行動が生死を分ける災害においては、迅速かつ的確な避難行動が求められる。しかし、訪日外国人観光客にとっては、言語や文化の違い、防災教育への未接触といった理由から、適切な避難行動が取りづらいという課題がある。たとえば、言語の壁により緊急情報を即時に理解できないことや、文化的背景の違いから避難行動の指示を誤解するといった問題が生じる可能性は高い。

そこで、訪日外国人観光客の増加と日本の災害リスクを含有する問題として、特に津波災害における言語的支援の在り方に焦点を当てる。今回の目的は訪日外国人観光客が災害発生時に迅速かつ的確な避難行動をとれるよう、どのような言語支援が有効かを検討することである。言語的支援の在り方が事前に蓄積される「ストック情報」と災害発生時にリアルタイムに発信される「フロー情報」の両面からアプローチを行う。

¹ 日本政府観光局 (JNTO) https://www.jnto.go.jp/statistics/data/_files/20250618_1615-4.pdf (参照日 2025年6月22日)

² 内閣府 1 災害を受けやすい日本の国土
<https://www.bousai.go.jp/kaigirep/hakusho/h18/bousai2006/html/honmon/hm01010101.htm> (参照日 2025年6月22日)

³ 内閣府 南海トラフ地震の被害想定等
https://www.soumu.go.jp/main_content/000798100.pdf (参照日 2025年6月22日)

2. 背景の整理

はじめに観光立国としての日本の現状と災害情報について、そして現行の多言語対応についての課題をまとめる。

(1) 現在における訪日外国人観光客について

2024年の訪日外国人観光客数は約3,687万人に達し、近年の円安の影響もあり、アジアのみならず欧米など遠方からの来訪も増加している。訪日外国人観光客の層は以前よりも多様化しており、求められる言語支援の内容や手段にも幅が求められている。

図表1は2024年に訪日した外国人観光客上位10か国の国別人数とその累計を示したものである。上位10か国のうち7か国がアジア圏であり、特に韓国、中国、台湾の比率が高いことから近隣諸国からの来訪が多い傾向にあることがわかる。

国	訪日外国人観光客数
韓国	8,817,765
中国	6,981,342
台湾	6,044,316
アメリカ	2,724,594
香港	2,683,391
タイ	1,148,848
オーストラリア	920,196
フィリピン	818,659
シンガポール	691,226
ベトナム	621,173

図1 2024年 訪日外国人観光客数上位10か国と累計人数

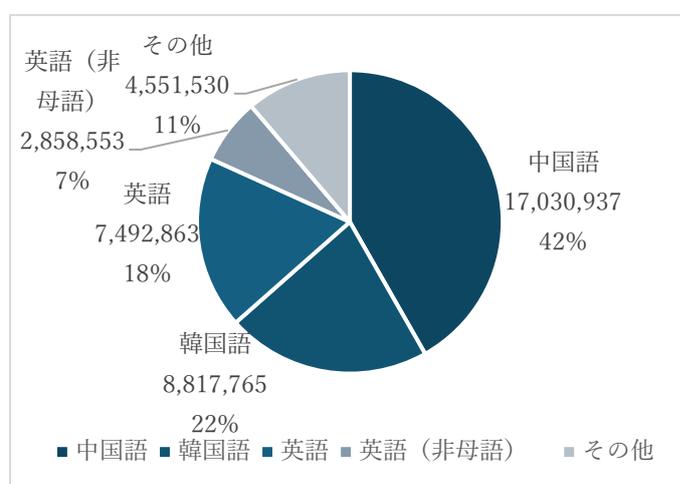


図2 2024年 訪日外国人観光客における使用言語（中国語、英語、韓国語を話す国とEF EPI能力レベルが非常に高い、高いに属する国、その他）別割合

図表2は2024年の訪日外国人観光客が使う

言語を（参考：第2024年版EF EPI英語能力指数⁴）分類したものである。中国語と韓国語を使用する割合が合わせて6割を超えており、英語を使用する割合は2割前後⁵となっている。

このことから、訪日外国人観光客の多くがアジア地域から訪れている現状と、必ずしも英語が主要な言語とは限らないということがわかる。多言語対応では英語に着目しがちだが、中国語や韓国語も含めた対応が必要であると読み取れる。

(2) 災害情報の種類と提供体制

⁴ EF EPI 世界最大の英語能力指数ランキング <https://www.efjapan.co.jp/epi/>（参照日 2025年6月22日）

⁵ INTERBOOKS 世界の言語・公用語一覧 <https://00m.in/SOPuj>（参照日 2025年6月22日）

災害時の外国人支援においては、「ストック情報」と「フロー情報」の二つに着目したアプローチが提案されている。

ストック情報とは、災害への備えとして事前に蓄積される情報を指し、たとえば地域で発生しやすい災害の種類、避難時の注意点、避難所の場所や設備などが含まれる。一方のフロー情報は、災害発生時にリアルタイムで発信される情報であり、「地震が起きました」といった危険情報や、「避難してください」といった対応情報がこれにあたる。緊急速報メール、防災無線やサイレン、テレビの緊急放送などが主な伝達手段である⁶。このうち、特に言語的支援が脆弱なのはフロー情報である。災害発生直後に伝えられる情報は、スピードや瞬時の判断が求められるが、その内容が理解できなければ適切な避難行動を取ることは難しい。

日本に長く住む人々は、防災訓練や報道などを通してストック情報の蓄積が進んでおり、災害時の行動指針に対する理解も深い。一方で、訪日外国人観光客の中には、日本の災害リスクや避難行動に関する情報をほとんど持たずに来日しているケースも少なくない。人が災害時に行動を起こす際には、あらかじめ提供された情報や過去の教育・訓練などに基づくストック情報が出発点となる。災害発生後にフロー情報が届いたとしても、ストック情報がなければ、指示の意味や行動の判断に迷いが生じ、結果として適切な避難行動ができない可能性が高い。実際、訪日外国人からは「災害そのもののリスクがわからなかった」といった声も多く聞かれる。したがって、津波発生直後のような緊急時に適切な避難行動をとるには、ストック情報とフロー情報が補完的に機能することが不可欠である。現状ではとくに多言語での提供体制が脆弱である点が大きな課題となっている。

2024年の観光庁の調査によると、出発前に役に立った旅行情報源はSNS（38.9%）、動画サイト（38.1%）、個人のブログ（24.9%）の順で多く、日本政府観光局ホームページは12.0%、日本政府観光局の案内所は1.9%にとどまる。また、日本滞在中に役に立った旅行情報源では、スマートフォンが89.5%と最も多い。次いで、観光案内所（13.3%）、パソコン・タブレット端末（9.7%）、日本在住の親族・知人（8.8%）の順が多い。このことから、現在訪日外国人観光客の多くはスマートフォン等のデバイスから得られる情報を重視していることがわかる。また、SNSや個人のブログなど、政府や民間企業の発信する情報よりも個人発信による情報が多く活用されていることもわかる。

災害情報発信の例としてアプリの活用が挙げられる。現在、観光庁は外国人観光客向けに災害対応の手引きや「Safety tips」アプリを提供しており、自治体や施設も対応マニュアルの整備を進めている。とくに「Safety tips」は、津波や地震などの緊急情報を多言語でプッシュ通知するアプリとして注目されている。しかし、実際の活用度は高いとは言えず、ダウンロード数は限られ、外国人旅行者への普及が進んでいない。また、旅行前に事

⁶ 田村太郎 災害時における外国人対応について

https://www.soumu.go.jp/main_content/000798100.pdf（参照日 2025年6月22日）

前に情報を得られる仕組みも整っておらず、「気づいたときには遅い」状況になりやすい。ここに、現行の言語支援の課題がある。

(3) 現状の課題：言語・文化的ギャップと情報格差

日本人は英語を苦手とする人が多く、十分な英語力が備わっているとはいいがたい。先述した第2024年版EF EPI 英語能力指数では、能力レベルを5段階のうち下から2番目の「低い」に分類されている。参加した116か国および地域の中では92位で、アジアでの順位も23か国中16位とかなり低い位置に留まる。しかし、日本語を主な言語として用いている国は日本以外には存在しない。そのため、訪日外国人観光客に対応するためには日本語以外の言語によるアプローチが必須である。

観光庁は観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドラインを公開している。このガイドラインでは案内や注意表示は英語併記を行うことを基本としており、施設特性や地域特性の観点から中国語又は韓国語等の表記の必要性が高い施設については、中国語又は韓国語その他の必要とされる言語（例えば、タイ語、ロシア語等）を含めた表記を行うことが望ましい⁷としている。非常時における多言語対応の重要性はすでに国も認識しており、ガイドライン内でも非常時の言語支援の必要性は明記されている。しかしながら多言語対応が十分ではないこと、そして非常時の多言語対応については平常時と比較してより困難であることが現状である。

また、実際の多言語対応の場ではほとんどの場合において英語での案内が用いられている。一方でそれ以外の言語については地域や施設ごとに対応状況が大きく異なる。中国語や韓国語を併記する例は比較的多くみられるが標準的な対応方針が共有されているとは言えず、現場の判断に任せていると考えられる。

日本における多言語対応のひとつとして「やさしい日本語」というものがある。やさしい日本語とは、普段使われている言葉を外国人にも分かるように配慮した簡単な日本語のことである。1995年の阪神淡路大震災で日本語を十分に理解できないために、必要な情報を得られないため適切な行動がとることができず、被害を受けたことをきっかけに考案されたものである⁸。非常時平常時問わず幅広く活用されているやさしい日本語だが、主な対象は在住外国人とされている。文章を読むためにはひらがなを読めるかどうか、日本語の単語をある程度知っているかといった問題がある。そのため、日本語が全くあるいは少ししか話せない外国人には通じず、短期的な訪日外国人観光客の場合あまり有用ではないかと考えられる。また、中国語圏観光客は日本語の漢字であっても認識している場合が多く、日本語案内を把握することができるケースもある。一方、ひらがなやカタカナ表記の

⁷ 観光庁 観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン

https://www.soumu.go.jp/main_content/000798100.pdf (参照日 2025年6月22日)

⁸ 防災新聞 外国人向けの防災対策には「やさしい日本語」を活用しよう

https://www.soumu.go.jp/main_content/000798100.pdf (参照日 2025年6月22日)

場合は、中国語の案内、もしくは日本語で漢字を併記することで読みやすくなる。やさしい日本語ではひらがなを多用するため、日本語であっても漢字ならば読解可能な中国語圏観光客にとっては逆効果をもたらす可能性もある。

このように、訪日外国人観光客に対する災害情報の提供については、英語偏重の言語対応、現場に依存した対応で地域や言語ごとによって生じるばらつき、現在広く普及しているやさしい日本語の有効性の限界など、急増する観光客数とそれに伴い増える多様なニーズに追いついていない現状が伺える。とくに短期滞在の観光客には平常時とは異なる非常時に特化した即時性・確実性・明確性の高い情報提供が求められる。次章では上記の課題について多言語対策の問題や文化的障害を深掘りし、今後求められる対応についての検討を行う。

3. 言語的障壁と文化ギャップ

日本における災害情報の多言語化は高いニーズがあるものの、効果的な対策がなされていないと感じる。また、国や自治体はガイドラインやマニュアルの作成、アプリの提供など情報発信を積極的に行っている一方でその情報が届いていない、または届いても行動に移せないという状況が存在する。その要因として、言語の問題を含めた構造的な課題が存在すると考えた。本章ではこのような言語的障壁や文化ギャップが訪日外国人観光客の避難行動をどのように妨げているのかを、翻訳の限界・文化ギャップと避難行動・言語以外の表現の有用性を含めた多角的な検討を行う。

(1) 翻訳の限界

ここ数年、急激なAIの発達に伴い自動翻訳利用のハードルが大きく低下した。その利便性は高く、非常時の活用も大きく期待される。一方で、自動翻訳は誤訳や即時性の欠如などといった問題があると考えられる。ICT等による多言語支援ツールの発達は通訳・翻訳といった言葉の壁を下げることにつながる一方で、新たな問題を生む。地震や津波発生という確実性と即時性が強く求められる場面では、自動翻訳には限界があるのではないかと。また、地震や津波といった平常時とは異なる場面では普段使わない言葉があり、平常時に多用する表現以上に誤訳が発生しやすいのではないかと。観光庁の調査によると、日本語を直訳する際に対象言語では使用されない違和感のある表現になる場面があったり、自動翻訳を使用すると意味の通らない表現になる場面があったり⁹た。加えて、実際の災害発生時に誰が翻訳するのかという問題もある。観光客がどこにどのくらいいるのかをリアルタイムで把握し続けることは難しい。また、混雑回避等を理由に主要な観光地以外にも足を運ぶ観光客も多いだろう。その場合十分な多言語対応が無く周囲に案内が無かったり、災

⁹ 観光庁外客受入担当参事官室 多言語対応改善・強化のための観光庁の取り組み
https://www.soumu.go.jp/main_content/000798100.pdf (参照日 2025年7月6日)

害時の状況を理解し適切な避難行動を指示できる人間がいなかったりするケースも考えられる。また、多言語対応がされた場所でも、一人一人に対応したり自動翻訳で対応したりすることにも災害発生直後という混乱状況下では限界があるとする。また、観光客自身が自ら翻訳アプリを利用しようにも、そもそも状況把握の困難さや災害発生時におけるネット環境の不安定さ、発生直後における情報の不正確さなど、多様な問題が残る。このように自動翻訳の技術的な限界に加え、使用する環境や状況に課題も多く、災害発生時には翻訳できるという前提そのものが成り立たないのではないかと。以上のことより、訪日外国人観光客に対する地震や津波発生時のフロー情報の発信には限界があるとする。「翻訳さえできれば伝わる」という前提そのものが危ういのかも知れない。また、翻訳が物理的にできる状況にないケースも多く想定される。このことから、フロー情報の提供と翻訳に頼りすぎず、事前のストック情報提供が重要となると考える。

(2) 文化ギャップと避難行動

たとえ多言語支援が充実し避難指示が的確に出されたとしても、それが外国人観光客にとって有用な情報であるとは限らない。日本人は地震発生時、屋内にいたとしてもすぐその場を離れるのではなく建物内にとどまり、揺れが収まってから屋外へ避難するという人が多いだろう。この避難行動は建物が崩れることは滅多にない、安全であるという日本人の知識から、揺れている最中はその場にとどまるほうが良い、という共有された知識となったと考えられる。一方で建物崩壊の恐れから地震が発生したらすぐ屋外へ逃げるのが的確な避難行動である地域もある。このように「避難する」という行動一つとっても文化的認識が異なるため、日本における的確な避難行動をとれない可能性が考えられる。

言語支援はただ日本語を翻訳すればよいのではなく、文化の前提が異なることへの配慮が不可欠である。訪日外国人観光客に人気の観光地では混雑が予想される。その時に多くの人が各個人の文化的認識のもと行動することは、被害拡大につながるだろう。

(3) 言語以外の表現の有用性

記号やサイレンなどの音によって視覚・聴覚を通じた言語対応も考えられる。とくにピクトグラムはもともと外国人とのコミュニケーションを円滑に行うために導入された視覚記号である。JIS規格によって標準化された防災ピクトグラムでは、図記号や矢印を用いて直感的に避難情報がわかるよう工夫さ



図 3 高潮避難誘導標識の記載内容図

災害種別避難誘導標識システム JIS Z9098 データ集 (word形式) より

れている¹⁰。外国語表記に関しては「外国語を併記することが望ましい。」と推奨にとどまる。しかし、図記号や矢印があることにより文字が理解できなくとも、被災内容によって場合分けされた避難行動を理解したり、避難方向や現在地をある程度把握したりすることには十分効果が期待できるだろう。

一方で、防災ピクトグラムを理解するための前提として、その図記号が表す事象の意味の習得が必要となる。繰り返しにはなるが、ストック情報である災害そのものの知識や、それに伴う大枠の避難行動についての知識把握は避けられないだろう。言語以外の表現であっても事前の周知があつてこそ機能するものであると考える。また、言語対応と比較して導入のハードルは低い、フロー情報としての柔軟性や情報量には課題があると言えるだろう。言語を使わない手段にも限界がある。言語対応を軸として考え、補完的に用いることでより効果的になるのではないか。

言語支援としては、情報をただ翻訳すればいい、という安直な発想に留まらないことが重要である。また、現時点では災害発生後に対応するフロー情報提供には限界があると考えられる。フロー情報の理解にはストック情報と文化的予備知識が前提にある。そのため、現段階では翻訳に頼らずとも伝わる仕組みとしてのストック情報の整備と提供が、より現実的であり、かつ有効だと考えられる。

4. 考察

訪日外国人観光客に対する災害時の言語支援の課題は、フロー情報の限界とストック情報の不足が大きく起因となっていると考えられる。本章ではストック情報とフロー情報の両面から検討を行う。現時点での全ての人に瞬発的、かつ柔軟な対応ができる技術の普及は難しく、必ず支援から零れ落ちる層が生まれてきてしまうだろう。

このような現状から、緊急時対応にばかり頼るのではなく、ストック情報を訪日外国人観光客がみな会得している、という状況を創り出すことが現時点の災害時の言語対応として適切だと考える。そのような環境を実現するためには受け入れる側としての日本側、そして訪日外国人観光客両者に責任がある。日本に来る外国人としてはストック情報を手に入れようとする努力を、受け入れる日本としては適切かつ正確な事前知識が提供できるような基盤を整備することが必要である。この双方向的な努力は現時点における最大限の対策であると考えられる。

(1) 訪日外国人観光客の責任

¹⁰ 一般社団法人日本標識工業会 「災害種別避難誘導標識システム」 JIS Z 9098 防災標識ガイドブック https://www.soumu.go.jp/main_content/000798100.pdf (参照日 2025年7月6日)

日本を訪れる外国人にもストック情報を得る姿勢が必要である。これは単なる知識ではなく命を守るための行動リテラシーである。だからこそ、災害の多い日本を訪れる観光客にとって滞在前にストック情報を取得することは、自己責任の観点から個人として果たすべき行動であると考えられる。外国へ行くとき、その国についての情報を調べようとするのは当然だろう。しかし、危険度が高いとされている国でない限り、観光情報等ポジティブな情報ばかりに気を取られがちだ。先述した通り、日本の災害リスクは非常に高い。個人の意思で災害リスクの高い日本に来た以上、災害に遭うリスクがあることを前提とした準備が必要だと考える。行政の支援は補助的なものであり、すべてのリスク回避を行政にゆだねるべきではない。このように、危機管理へのリテラシーは受け入れ側がすべて受け持つのではなく、観光客自身がある程度持つべきだ。

(2) 受け入れ側としての日本の責任

国として積極的に訪日外国人観光客を受け入れている現状と観光立国実現を目指していることから、観光客の安全確保は日本にとって重要な責務だと考えられる。行政には国民の安全を確保する必要がある、観光立国政策を推進する中で、外国人観光客もその保護対象に含まれると考えることもできる。仮に含有するとみなした場合、災害リスクに関する事前周知は行政の責務である。そのうえで多言語対応のフロー情報を提供することによる言語支援が理想的だ。

そこで、日本としては誰もがストック情報を必要な時にアクセスできる環境作り、ストック情報取得の重要性の周知、この二つが現時点で責任を果たすうえで必要な役割と考える。たとえば外国人観光客が情報を得ようとしてもその情報が提供されていなければ、情報を受け取ることができない。そのため、どの国のどの言語を話す人であっても、その情報を得られるような環境作りが日本としては求められるだろう。また、そもそも日本に来る前にこのような情報を取得しておく必要があることを周知させることは必要不可欠な対策だと考える。2章では、現在訪日外国人観光客の多くはスマートフォン等のデバイスを用い、政府発信より個人発信による情報を多く活用していると述べた。政府の情報発信能力が個人発信に劣っていると考えられる。このことから、政府は災害情報をまんべんなく包括的に発信するのではなく、「日本は災害大国であり個人の事前知識取得が命を守る」という情報を発信することに重きを置くことでその責任が果たされると考える。

(3) 情報提供の方向性

ひとつの案として、行政が個人と協働した情報発信を促進することを提案する。たとえばTikTokやYouTube Shorts、Instagramのリール動画といったショート動画は、短時間で気軽に視聴することができる。また、世界に発信できるその拡散力は非常に大きいだろう。観光インフルエンサーや著名人など拡散力のある人物に協力を依頼し、言語ごとに災害リスクや避難行動の体験談や知識等を発信してもらう。このような対策は、日本に関心を持った段階で災害知識を自然と刷り込ませる効果が期待できる。

また震災遺構を巡るツアーや防災体験施設の訪問などといった、防災と観光をかけあわ

せた観光がある。このような観光の形を外国人向けにアピールしてはどうか。初回訪問者ではなく、アジア圏からのリーピーターや教育旅行を目的とした子供たちなどをターゲットとすることで集客が見込める。日本で起きた震災を実感してもらうことで、防災意識を高めることができるだろう。彼らが周囲の人間にこの経験を伝達したり SNS で発信することは、将来的に日本を訪れる外国人の情報習得への足掛かりになると考える。

5. まとめ

本論では訪日外国人観光客の増加と日本の災害リスクを含有する問題として、訪日外国人観光客が災害発生時に迅速かつ的確な避難行動をとれるよう、どのような言語支援が有効か検討を行った。言語支援の在り方としては、訪日外国人観光客と受け入れる側である日本が相互的に事前知識取得を行い、災害発生時の言語支援はあくまで補助的なものとして捉えることが現時点での望ましいあり方であると考えた。

現在、外国人観光客の数は体感でも急増している。今年の春先に京都・大阪を訪れた際には、日本人よりも外国人の方が多くのではないかと感じたほどである。もしこのような状況下で大きな災害が発生した場合、外国人観光客だけでなく、その場に居合わせた日本人の命にもかかわる問題となる。

円安の影響もあり、日本は気軽に行ける観光地としての立場を確立しつつある。ある漫画家が特定の日に大きな災害があると予言したことが話題となり、その前後に観光客が減少したという報道もあった。これは、日本に行けば災害に遭うかもしれないという心理的な警戒感が人々の行動に影響を与えた例だろう。

しかし、日本は予言に寄らずともいつどこで災害が発生してもおかしくない災害大国である。この災害リスクを知り訪日を避ける人もいるかもしれないが、逆に言えば事前に一定の災害知識を有した人が安心して日本を訪れられるようにすることが、安全確保と観光推進の両立につながると考える。将来的には、最低限の災害対応知識を有することを入国条件とするようなしくみも、選択肢の一つとして検討されるべきなのかもしれない。