

**クルーズ客船停泊時における大規模災害発生を  
想定した訪日外国人旅行者の実効性のある  
避難誘導のあり方に関する調査  
報告書**

**平成30年3月**

**国土交通省 神戸運輸監理部**



## 目次

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| I. 調査の目的と概要 .....                    | 1  |
| II. 神戸港におけるクルーズ寄港状況及び災害想定 .....      | 4  |
| III. 神戸港における各主体の防災対策の取り組み状況と課題 ..... | 13 |
| IV. 関係主体ヒアリング、事例調査 .....             | 15 |
| V. まとめ .....                         | 25 |

別添資料



# I. 調査の目的と概要

---

## 1. 調査の目的と概要

近年のアジアクルーズ人気の高まりに伴い、日本へのクルーズ客船の寄港数も大きく増加しており、2015年は約112万人であったクルーズ客船による訪日外国人旅行者数は、2017年には253万人を突破した。このような中、政府は「クルーズ客船による訪日外国人旅行者数を2020年に500万人」という目標を立てており、日本各地でクルーズ客船誘致の取り組みが積極的に行われている。

一方、観光立国を掲げる日本において、観光客が安全に観光できるということは、最優先事項であるが、日本は世界有数の地震大国であることを念頭に置かなければならない。特に、2011年の東日本大震災による津波被害以降も、兵庫県、長野県、熊本県、鳥取県など全国各地で震度6を超える大地震が発生しており、土地勘や地震等の知識が乏しい訪日外国人旅行者に対する防災対策が必要である。とりわけ一度に数百から数千もの人々が乗船するクルーズ客船の寄港時においては、「東海地震、東南海・南海地震（以下、「南海トラフ地震」という。）」など津波を伴う大地震の発生が危惧される中で甚大な被害に繋がる危険性も高い。それ故、2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催を控え、目標とする年間4,000万人にも上る訪日外国人旅行者が安全に日本を観光できる環境を整えることは喫緊の課題である。

このような状況を踏まえ、本調査では管内でも特に数多くのクルーズ客船が寄港する神戸港においてクルーズ客船による訪日外国人旅行者の安全・安心な寄港誘致に資する避難誘導に関する方策検討を、委員会形式で実施した。具体的には、神戸港におけるクルーズ寄港状況及び災害想定について現状把握を行うことで、関係者の意識合せを行い、その上で、管内各主体の防災に関する意識及び対策状況について情報を共有し、意見交換を行った。加えて、クルーズ船社等の関係主体や国内事例（自治体、国内主要港湾、主要駅）へのヒアリング等を通じた情報収集を踏まえ、神戸港における課題を整理し、その解消方策を探ることで、実効性のある避難誘導のあり方を検討した。その際、クルーズ客船による訪日外国人旅行者は、地震に関する知識が乏しく、地震発生に伴い津波の危険性がある場合にも、山側（高台）に避難するのではなく、海側（クルーズ客船）へ戻るといった行動をとることが想定されることにも留意した。

本報告書では、これらの検討を踏まえ、最終的には「クルーズ客船による訪日外国人旅行者に安心して観光を楽しんでもらうとともに、災害から命を守る」ことを念頭に、その実現のため「有事の際における円滑な避難誘導の実施及び適切な初動体制の構築を進める」ことを目的とした提言をとりまとめている。

## 2. 調査の検討体制

本調査の実施にあたっては、有識者、防災・観光・海事関連団体及び企業、国・県・市の行政機関等から構成される「クルーズ客船停泊時における大規模災害発生を想定した訪日外国人旅行者の実効性のある避難誘導のあり方に関する調査検討委員会」を設置して、検討を行った。

### 「クルーズ客船停泊時における大規模災害発生を想定した 訪日外国人旅行者の実効性のある避難誘導のあり方に関する調査検討委員会」 委員名簿

#### 《委員》

|       |                               |
|-------|-------------------------------|
| 小野田金司 | 神戸山手大学 入学センター センター長 副学長 (委員長) |
| 芳永 和之 | 人と防災未来センター 研究部長 (副委員長)        |
| 石野 卓  | 日本クルーズ客船株式会社 顧問               |
| 渡邊 光  | 近畿日本ツーリスト株式会社 関西MICE支店        |
| 金田 義明 | 早駒運輸株式会社 営業本部 副部長             |
| 塚口 明寿 | 一般財団法人神戸観光局 観光部・MICE推進部 部長    |
| 村田 秀夫 | 一般社団法人神戸港振興協会 振興部長            |
| 小塚 満幹 | 神戸市 危機管理室 防災体制整備担当課長          |
| 横山 和人 | 神戸市 みなと総局みなと振興部振興課 課長         |
| 久保 まり | 近畿地方整備局 港湾空港部 地域港湾空港調整官       |
| 川路 勉  | 神戸運輸監理部 海事振興部 部長              |
| 小濱 照彦 | 神戸運輸監理部 海上安全環境部 部長            |
| 石定 正則 | 神戸運輸監理部 総務企画部 次長              |
| 松浦 茂樹 | 神戸運輸監理部 総務企画部 海事交通計画調整官       |

#### 《オブザーバー》

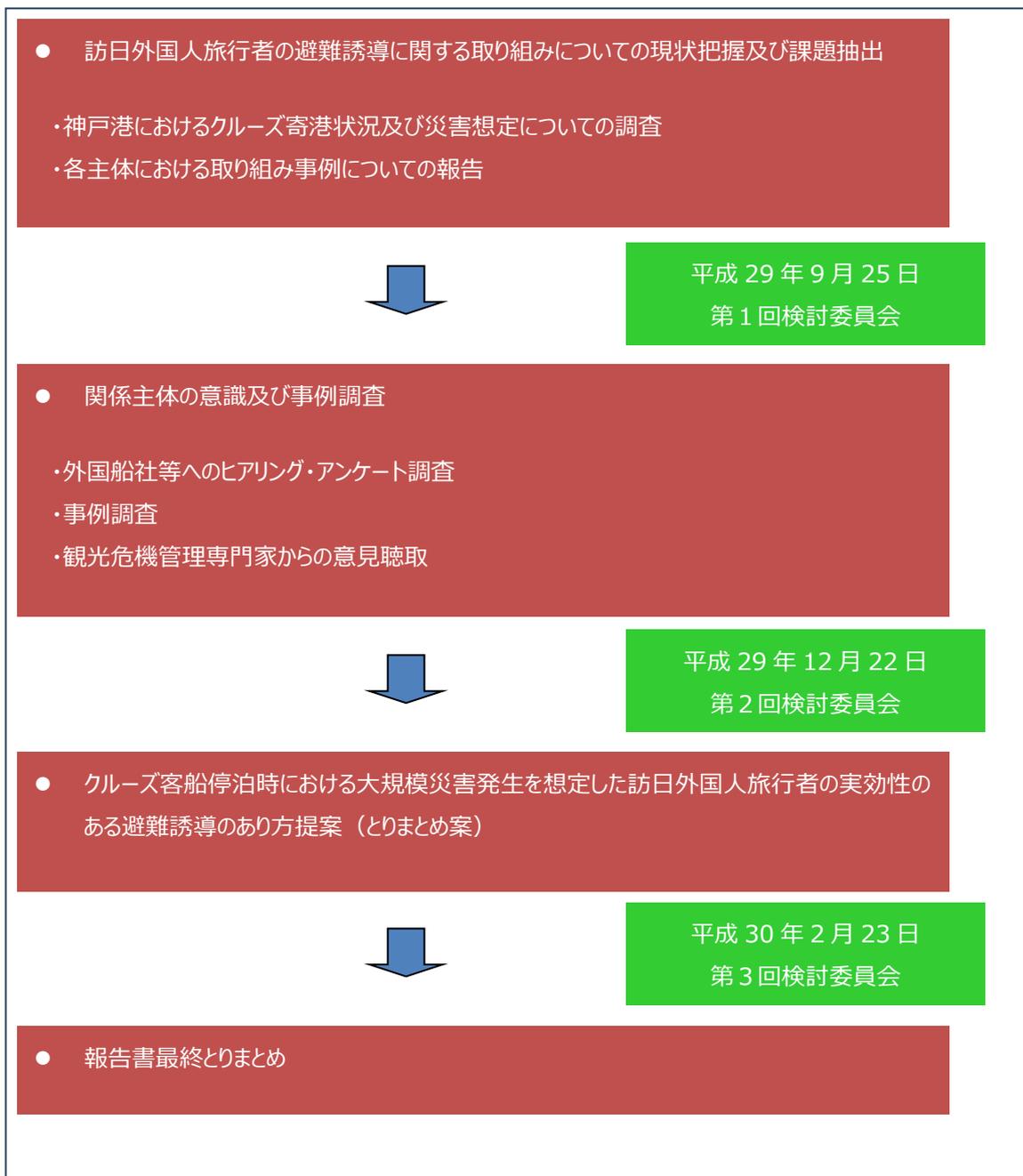
|       |                          |
|-------|--------------------------|
| 松原 延行 | 一般社団法人姫路港振興協会 事務局長       |
| 岩川 洋  | 神戸海上保安部 管理課 課長           |
| 小野山 正 | 兵庫県 企画県民部 災害対策局 災害対策課 課長 |
| 新井 達廣 | 兵庫県 産業労働部 観光交流課 課長       |

#### 《事務局》

|       |                          |
|-------|--------------------------|
| 池田 真  | 神戸運輸監理部 総務企画部 企画課 課長     |
| 大山 博史 | 神戸運輸監理部 総務企画部 企画課 課長補佐   |
| 沖本 直毅 | 神戸運輸監理部 総務企画部 企画課 企画・情報係 |

### 3. 調査のフロー

本調査は、次のようなフローに基づき実施した。



## II. 神戸港におけるクルーズ寄港状況及び災害想定

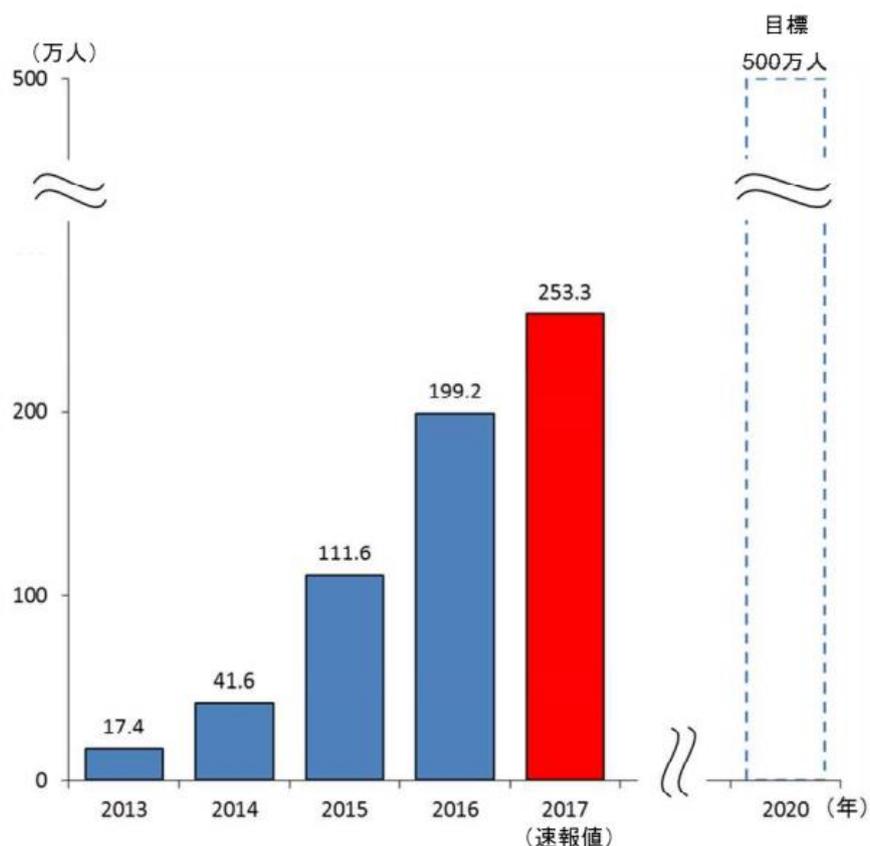
### 1. 現在のクルーズ寄港の状況

日本にクルーズ客船で入国した外国人旅客数(訪日クルーズ旅客数)は、2015年に初めて100万人を突破し、2017年は前年比27.2%増の253.3万人と、過去最高を記録した。(図表1)

2017年にクルーズ客船が日本の港湾へ寄港した回数は、前年比37.1%増の2,765回(外国船社2,014回、日本船社751回)となり、過去最高を記録した。(図表2)

【図表1】クルーズ客船による外国人入国者数(概数)

|            | 外国人入国者数 | 対前年増減  | 対前年比    |
|------------|---------|--------|---------|
| 2013年      | 17.4万人  | -      | -       |
| 2014年      | 41.6万人  | 24.2万人 | 139.1%増 |
| 2015年      | 111.6万人 | 70.0万人 | 168.3%増 |
| 2016年      | 199.2万人 | 87.6万人 | 78.5%増  |
| 2017年(速報値) | 253.3万人 | 54.1万人 | 27.2%増  |

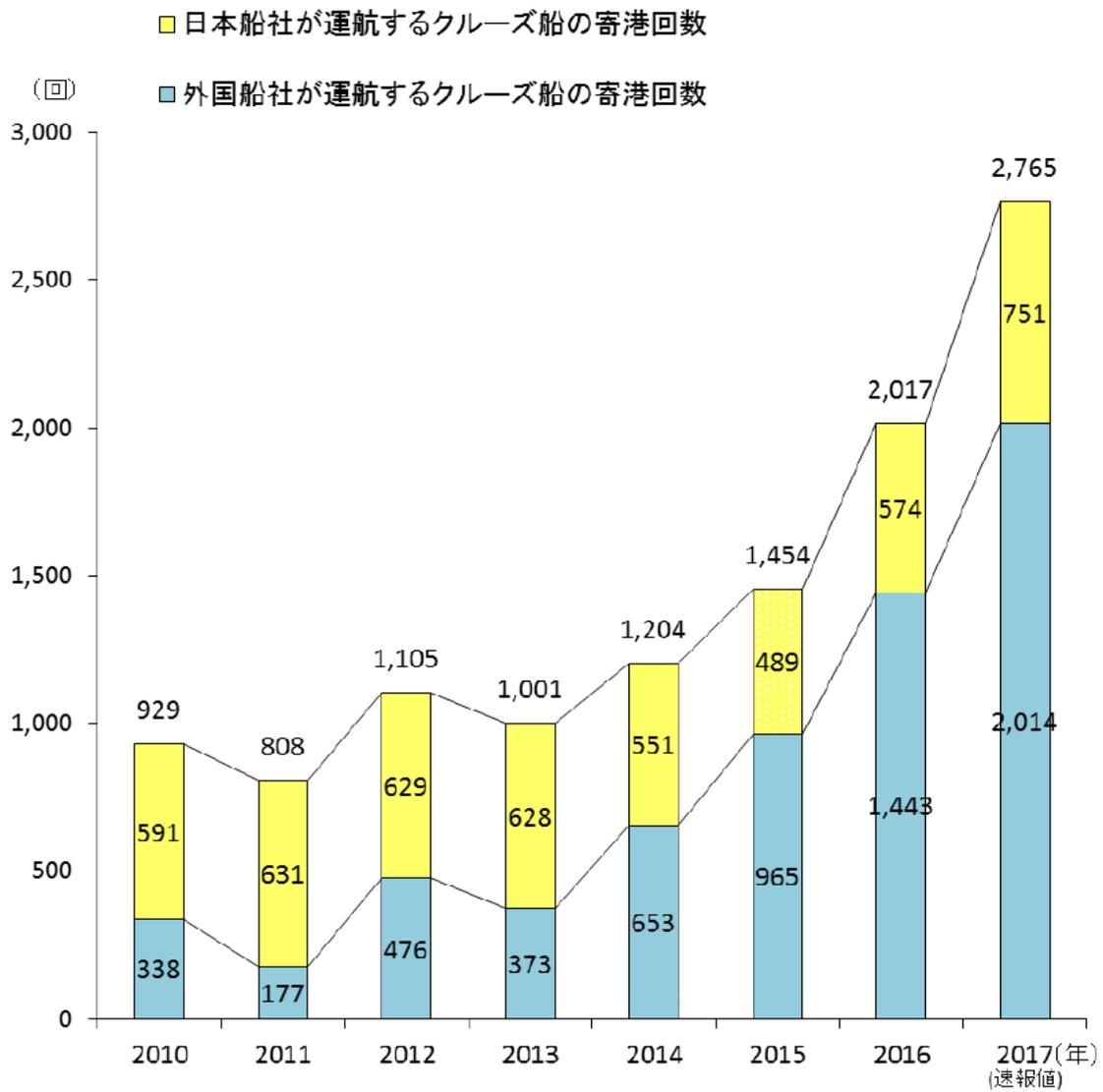


注1) 法務省入国管理局の集計による外国人入国者数で概数(乗員除く)

注2) 1回のクルーズで複数の港に寄港するクルーズ客船の外国人旅客についても、(各港で重複して計上するのではなく)1人の入国として計上している。

出所：国土交通省資料より矢野経済研究所作成

【図表 2】 日本の港湾へのクルーズ客船の寄港回数



注) 2017年の値は、港湾管理者からの聞き取りによる速報値であり、今後、変動する可能性がある。

出所：国土交通省資料

## 2. 管内の港湾におけるクルーズ客船寄港の状況

神戸港及び姫路港の2014年から2017年におけるクルーズ客船の寄港実績は、下記の通りほぼ横這いで推移している。(図表3)

外国船社に関しては、神戸港ではプリンセス・クルーズ社やロイヤル・カリビアン・インターナショナル社等の大型クルーズ客船を中心に、中小型クルーズ客船まで幅広く寄港している。

一方、姫路港では、2016年のポナン社の小型クルーズ客船「ル・ソリアル」に続き、2017年は小型クルーズ客船である「オイローパ」及び「ロストラル」が寄港した。

【図表3】管内港湾におけるクルーズ客船寄港数

|     |          | 2014年 | 2015年 | 2016年 | 2017年(速報値) |
|-----|----------|-------|-------|-------|------------|
| 神戸港 | 合計       | 100   | 97    | 104   | 117        |
|     | (内数)日本船社 | 68    | 55    | 72    | 73         |
|     | 外国船社     | 32    | 42    | 32    | 44         |
| 姫路港 | 合計       | 3     | 2     | 3     | 5          |
|     | (内数)日本船社 | 3     | 2     | 2     | 3          |
|     | 外国船社     | 0     | 0     | 1     | 2          |

注) 2017年の値は、港湾管理者からの聞き取りによる速報値であり、今後、変動する可能性がある。

出所：国土交通省資料及び各港HPより矢野経済研究所作成

【参考】全国のクルーズ客船寄港数の推移（2010年～2017年）

外国船社及び日本船社が運航するクルーズ客船の寄港回数

| 順位 | 2010年 |     | 2011年 |     | 2012年       |      | 2013年       |      | 2014年 |      | 2015年 |      | 2016年 |      | 2017年(速報値) |      |
|----|-------|-----|-------|-----|-------------|------|-------------|------|-------|------|-------|------|-------|------|------------|------|
|    | 港湾名   | 回数  | 港湾名   | 回数  | 港湾名         | 回数   | 港湾名         | 回数   | 港湾名   | 回数   | 港湾名   | 回数   | 港湾名   | 回数   | 港湾名        | 回数   |
| 1  | 横浜    | 122 | 横浜    | 119 | 横浜          | 142  | 横浜          | 152  | 横浜    | 146  | 博多    | 259  | 博多    | 328  | 博多         | 326  |
| 2  | 神戸    | 103 | 神戸    | 107 | 博多          | 112  | 神戸          | 101  | 博多    | 115  | 長崎    | 131  | 長崎    | 197  | 長崎         | 267  |
| 3  | 博多    | 84  | 博多    | 55  | 神戸          | 110  | 石垣          | 65   | 神戸    | 100  | 横浜    | 125  | 那覇    | 193  | 那覇         | 224  |
| 4  | 長崎    | 54  | 那覇    | 53  | 長崎          | 73   | 那覇          | 56   | 那覇    | 80   | 那覇    | 115  | 横浜    | 127  | 横浜         | 178  |
| 5  | 鹿児島   | 52  | 石垣    | 49  | 那覇          | 67   | 東京          | 42   | 長崎    | 75   | 神戸    | 97   | 神戸    | 104  | 石垣         | 132  |
| 6  | 那覇    | 52  | 名古屋   | 28  | 石垣          | 52   | 長崎          | 39   | 石垣    | 73   | 石垣    | 84   | 石垣    | 95   | 平良         | 130  |
| 7  | 石垣    | 47  | 宮之浦   | 23  | 名古屋         | 43   | 博多          | 38   | 小樽    | 41   | 鹿児島   | 53   | 平良    | 86   | 神戸         | 117  |
| 8  | 名古屋   | 27  | 長崎    | 21  | 別府<br>【大分県】 | 34   | 名古屋         | 35   | 函館    | 36   | 佐世保   | 36   | 鹿児島   | 83   | 鹿児島        | 108  |
| 9  | 宮之浦   | 25  | 広島    | 19  | 鹿児島         | 34   | 二見<br>【東京都】 | 29   | 鹿児島   | 33   | 名古屋   | 34   | 佐世保   | 64   | 佐世保        | 84   |
| 10 | 東京    | 22  | 鹿児島   | 18  | 大阪          | 33   | 広島          | 26   | 名古屋   | 30   | 広島    | 32   | 広島    | 47   | 八代         | 66   |
|    | 広島    | 22  |       |     |             |      |             |      |       |      |       |      |       |      |            |      |
|    | その他   | 319 | その他   | 316 | その他         | 405  | その他         | 418  | その他   | 475  | その他   | 488  | その他   | 693  | その他        | 1133 |
|    | 合計    | 929 | 合計    | 808 | 合計          | 1105 | 合計          | 1001 | 合計    | 1204 | 合計    | 1454 | 合計    | 2017 | 合計         | 2765 |

外国船社が運航するクルーズ客船の寄港回数

| 順位 | 2010年 |     | 2011年       |     | 2012年       |     | 2013年 |     | 2014年 |     | 2015年 |     | 2016年 |      | 2017年(速報値) |      |
|----|-------|-----|-------------|-----|-------------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|------|------------|------|
|    | 港湾名   | 回数  | 港湾名         | 回数  | 港湾名         | 回数  | 港湾名   | 回数  | 港湾名   | 回数  | 港湾名   | 回数  | 港湾名   | 回数   | 港湾名        | 回数   |
| 1  | 博多    | 61  | 石垣          | 42  | 博多          | 85  | 石垣    | 59  | 博多    | 99  | 博多    | 245 | 博多    | 312  | 博多         | 309  |
| 2  | 那覇    | 46  | 那覇          | 37  | 長崎          | 72  | 那覇    | 41  | 長崎    | 70  | 長崎    | 128 | 長崎    | 190  | 長崎         | 262  |
| 3  | 鹿児島   | 45  | 博多          | 26  | 那覇          | 47  | 長崎    | 35  | 石垣    | 69  | 那覇    | 105 | 那覇    | 183  | 那覇         | 217  |
| 4  | 石垣    | 45  | 長崎          | 17  | 石垣          | 46  | 横浜    | 32  | 那覇    | 68  | 石垣    | 79  | 石垣    | 91   | 石垣         | 129  |
|    |       |     |             |     |             |     |       |     |       |     |       |     |       |      | 平良         | 129  |
| 5  | 長崎    | 39  | 横浜          | 9   | 鹿児島         | 27  | 博多    | 19  | 横浜    | 48  | 鹿児島   | 51  | 平良    | 84   | —          | —    |
| 6  | 神戸    | 22  | 鹿児島         | 8   | 横浜          | 26  | 神戸    | 18  | 神戸    | 32  | 神戸    | 42  | 鹿児島   | 80   | 鹿児島        | 98   |
| 7  | 横浜    | 18  | 広島          | 6   | 別府<br>【大分県】 | 25  | 広島    | 16  | 小樽    | 31  | 横浜    | 37  | 佐世保   | 62   | 佐世保        | 82   |
| 8  | 広島    | 8   | 神戸          | 6   | 神戸          | 22  | 鹿児島   | 16  | 鹿児島   | 29  | 佐世保   | 34  | 横浜    | 40   | 八代         | 65   |
| 9  | 大阪    | 6   | 大阪          | 5   | 大阪          | 22  | 大阪    | 12  | 函館    | 27  | 広島    | 25  | 広島    | 34   | 横浜         | 57   |
| 10 | 函館    | 4   | 別府<br>【大分県】 | 4   | 広島          | 14  | 境     | 12  | 釧路    | 21  | 大阪    | 18  | 神戸    | 32   | 境          | 56   |
|    | その他   | 44  | その他         | 17  | その他         | 90  | その他   | 113 | その他   | 159 | その他   | 201 | その他   | 335  | その他        | 610  |
|    | 合計    | 338 | 合計          | 177 | 合計          | 476 | 合計    | 373 | 合計    | 653 | 合計    | 965 | 合計    | 1443 | 合計         | 2014 |

注) 2017年の値は、港湾管理者からの聞き取りによる速報値であり、今後、変動する可能性がある。

出所：国土交通省資料

### 3. 南海トラフ地震の津波想定・到達予想

クルーズ客船の日本寄港時における安全確保の中で、地震・津波災害における防災対策は最重要事項にあたる。特に南海トラフ地震の発生が将来的に高い確率で起こることが想定される中、それに起因する様々な災害への対策を念頭に置くことは重要である。

南海トラフ沿いの地域については、これまで約100年～150年の周期で東南海地震（南海トラフの東側に位置する紀伊半島沖から遠州灘にかけての海域）や南海地震（南海トラフの西側に位置する紀伊半島の紀伊水道沖から四国南方沖の海域）が繰り返し発生している。（図表4）

なお、国の地震調査研究推進本部における長期評価において30年以内の発生確率は南海トラフ地震について70%～80%とされている。

南海トラフ地震対策を検討する際に想定すべき最大クラスの地震・津波については、2011年8月に内閣府に設置された「南海トラフの巨大地震モデル検討会」（座長：阿部勝征東京大学名誉教授）において検討が進められ、関東から四国・九州にかけての極めて広い範囲で強い揺れと巨大な津波が想定されることとなった。特に、津波については、発生頻度は極めて低いものの、発生すれば甚大な被害をもたらす最大クラスの津波を想定した結果、津波高10m以上の巨大な津波が13都県にわたる広い範囲で襲来することが想定<sup>1</sup> されることとなった。

上記想定を踏まえ、兵庫県では独自の津波浸水シミュレーションを実施<sup>2</sup> しており、神戸市内の震度は概ね5弱～6強、満潮時に予測される最高津波水位はT.P.（東京湾平均海面）+3.9mとされている。また、最大クラスの地震・津波想定では、最悪の場合、東灘区、灘区、中央区、兵庫区、長田区、須磨区、垂水区の一部では浸水深が2.0mを越える地域があるとしている。（図表5及び図表6）

一方で、津波到達までの時間は、市内最短の垂水区で83分、中央区では91分となっており、例えば、海沿いのメリケンパークから浸水想定区域外となるJR元町駅付近まで歩いたとしても15分程度であり、十分落ち着いて避難する時間があるといえる。

【図表 4】 南海トラフと震源域イメージ



出所：矢野経済研究所作成

<sup>1</sup>内閣府「南海トラフ巨大地震対策について（最終報告）」より

[http://www.bousai.go.jp/jishin/nankai/taisaku\\_wg/pdf/20130528\\_honbun.pdf](http://www.bousai.go.jp/jishin/nankai/taisaku_wg/pdf/20130528_honbun.pdf)

<sup>2</sup>兵庫県「南海トラフ巨大地震津波浸水シミュレーションの実施（平成26年2月19日）」より

【図表 5】「兵庫県による南海トラフ巨大地震津波浸水想定に関する神戸市域の区別データ」

(1) 区別の最高津波水位、最短到達時間

| 区名  | 最高津波水位 (m)  |     |     | 最短到達時間 (分)  |     |
|-----|-------------|-----|-----|-------------|-----|
|     | 県想定<br>(今回) | 国想定 | 2倍高 | 県想定<br>(今回) | 国想定 |
| 東灘区 | 3.3         | 4   | 4.2 | 110         | 110 |
| 灘区  | 3.2         | 4   | 3.2 | 109         | 114 |
| 中央区 | 3.9         | 4   | 4.0 | 91          | 91  |
| 兵庫区 | 3.5         | 4   | 4.2 | 89          | 88  |
| 長田区 | 2.7         | 3   | 4.0 | 88          | 86  |
| 須磨区 | 3.0         | 3   | 3.6 | 85          | 84  |
| 垂水区 | 2.6         | 3   | 3.6 | 83          | 83  |

注1) 「国想定」は、内閣府公表（平成24年8月29日）の津波断層モデル③（兵庫県全体の浸水面積が最大となる）を記載。

注2) 「2倍高」は、平成23年度に公表した暫定値（従前の安政南海地震クラスの想定津波高を2倍にしたものを記載。

注3) 津波水位は、「県想定」は小数点以下第2位を切り上げ。「国想定」は小数点以下第1位を切り上げ。津波水位については、県想定において、国のデータから、防潮堤等の構造物や地形の一部を修正して用いているため、国想定との差異が生じている。

注4) 最短到達時間は、津波水位が最高となる津波断層モデルで津波が初期水位より1m上昇する時間。

注5) 津波水位は、T.P.（東京湾平均海面）で表示。

(2) 区別の浸水深別の浸水面積

(単位：ha)

| 市町名 | ケース | 浸水深       |        |      |      |      |      |      | 国想定<br>(b) | a / b |
|-----|-----|-----------|--------|------|------|------|------|------|------------|-------|
|     |     | 全体<br>(a) | 0.3m以上 | 1m以上 | 2m以上 | 3m以上 | 4m以上 | 5m以上 |            |       |
| 神戸市 | 1   | 1,586     | 1,234  | 569  | 100  | 0    | 0    | 0    | 610        | 2.6   |
|     | 2   | 1,194     | 827    | 297  | 30   | 0    | 0    | 0    |            | 2.0   |
| 東灘区 | 1   | 639       | 502    | 190  | 27   | 0    | 0    | 0    | 90         | 7.1   |
|     | 2   | 561       | 410    | 149  | 12   | 0    | 0    | 0    |            | 6.2   |
| 灘区  | 1   | 115       | 58     | 7    | 3    | 0    | 0    | 0    | 微少         | —     |
|     | 2   | 107       | 52     | 6    | 2    | 0    | 0    | 0    |            | —     |
| 中央区 | 1   | 447       | 350    | 168  | 38   | 0    | 0    | 0    | 310        | 1.4   |
|     | 2   | 310       | 212    | 58   | 7    | 0    | 0    | 0    |            | 1.0   |
| 兵庫区 | 1   | 310       | 277    | 186  | 27   | 0    | 0    | 0    | 190        | 1.6   |
|     | 2   | 162       | 115    | 71   | 4    | 0    | 0    | 0    |            | 0.9   |
| 長田区 | 1   | 45        | 24     | 6    | 1    | 0    | 0    | 0    | 微少         | —     |
|     | 2   | 26        | 15     | 3    | 微少   | 0    | 0    | 0    |            | —     |
| 須磨区 | 1   | 21        | 16     | 8    | 2    | 0    | 0    | 0    | 20         | 1.1   |
|     | 2   | 21        | 16     | 8    | 2    | 0    | 0    | 0    |            | 1.0   |
| 垂水区 | 1   | 8         | 7      | 4    | 2    | 0    | 0    | 0    | 微少         | —     |
|     | 2   | 9         | 7      | 4    | 1    | 0    | 0    | 0    |            | —     |

注1) 浸水面積は、河川等の部分を除いた陸域部の浸水深1cm以上。小数点以下第1位を四捨五入。「国想定」は、県域で浸水面積が最大となるケース。

注2) 「微少」は県想定では1ヘクタール未満、国想定では10ヘクタール未満。国想定では微少が省略されているため、市町の合計と全県は一致しない。

出所：神戸市 HP「南海トラフ巨大地震による市内各区の津波高・津波到達時間等」

<http://www.city.kobe.lg.jp/safety/prevention/preparation/guide/img/20140219-1.pdf>

【図表 6】 最大浸水深分布図（神戸地区）

(1) 神戸地区ケース①（防潮門扉等一部閉鎖、津波が堤防を越流した場合破堤あり）

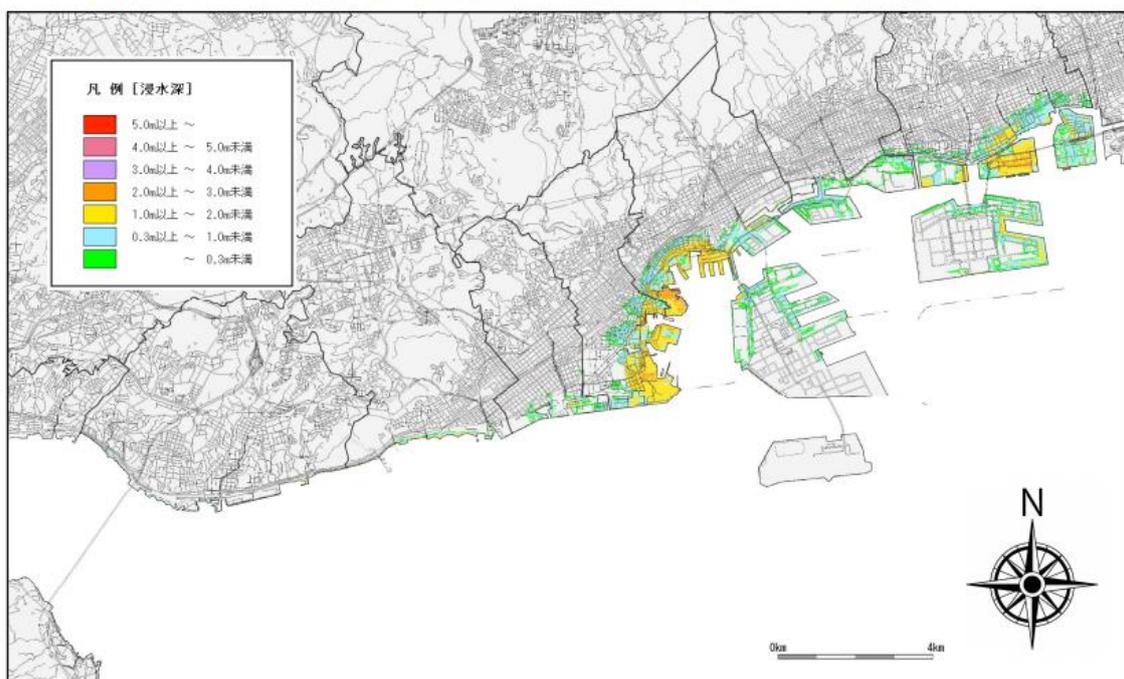


図 2.1.4 最大浸水深分布図（神戸地区ケース①）

(2) 神戸地区ケース②（防潮門扉等全部閉鎖、津波が堤防を越流した場合破堤なし）

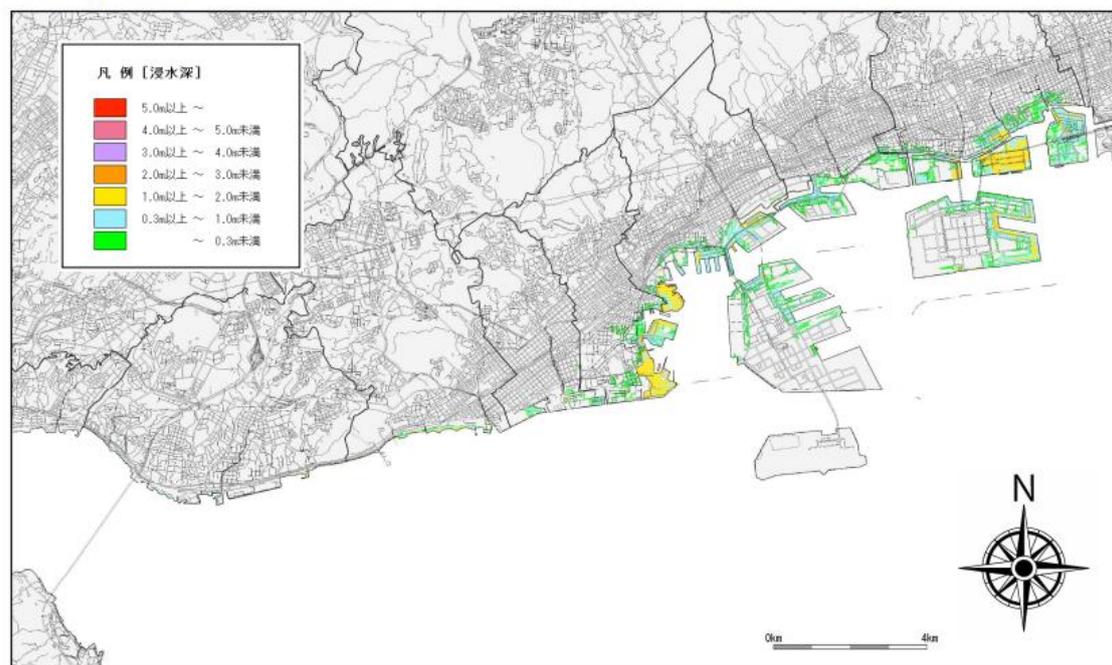


図 2.1.5 最大浸水深分布図（神戸地区ケース②）

出所：兵庫県HP「南海トラフ巨大地震（M9.0）の被害想定結果」  
<https://web.pref.hyogo.lg.jp/kk37/documents/21p1-2-5p1-2-8.pdf>

#### 4. 神戸市における訪日外国人旅行者数

神戸市では、観光庁のデータを基に訪日外国人旅行者数に関する推計値を独自に算出しており、2016年4月に市HPにて公表<sup>3</sup>している。

公表結果によれば、同市を訪れた訪日外国人旅行者数は、2015年に約107万9,000人に達し、これは、2014年の約74万5,000人から1.45倍、2012年からは2.81倍にあたる。

国別では、個人旅行者の割合が高い台湾・韓国が多く、この上位2カ国で外国人観光客入込客数の約47.6%を占めている点を特徴に挙げている。これは、爆買いに象徴される買い物目的の訪問が多くを占める中国人に対して、台湾人・韓国人は、日本酒や自然・温泉、現代文化（ファッションやアニメ）を求める傾向があり、灘の酒や六甲山、有馬温泉、おしゃれな雑貨屋が集まるトアロードや乙仲通など、神戸の観光魅力とそのニーズが一致している結果と分析している。

近年では、東南アジアからの旅行者も増加傾向にあり、2012年からの伸びでは、全国の3.88倍に対して神戸市は7.91倍と大きく伸びており、中でも2015年度からネットワーク拠点を置き、現地での営業活動に力を入れているタイや、日本最古のムスリムモスクを有する神戸の特色を生かし、ムスリムへのPRを強化しているマレーシアの伸びが顕著である。

また、国籍別の人気スポットについてもまとめており、訪日外国人旅行者は、国ごとにその風土や慣習に特色があり、その特徴が見られる。（図表7）

その上で、全体としては、より旅慣れて、自分だけの旅や、街の深い魅力を味わいたい個人旅行層に神戸の人気が高い傾向があるとの判断を示している。特に六甲山の夜景のほか、山と海が360度のパノラマで見渡せる神戸市役所24階の展望ロビーも、早朝から入れるスポットとして、観光施設が開く前から行列ができるほど人気である。

---

<sup>3</sup>神戸市経済観光局「記者資料提供（平成28年4月6日）」より

<http://www.city.kobe.lg.jp/information/press/2016/04/20160406142003.html>

【図表 7】 神戸市における主な訪日外国人旅行者の国籍別人気スポット

| 国籍別                | 人気スポット  |
|--------------------|---|
| 台湾市場               | エキゾチックな異国情緒のある北野の人気が高く、「旧北野小学校」のレトロでモダンな校舎を活用した北野工房のまち⇒北野異人館というコースが定番となっているほか、北野のスターバックスなども人気。モザイクなども訪れている。   |
| 韓国市場               | 個人旅行が非常に進んでおり、六甲山の夜景や、乙仲通、トアウエストなど日本人の志向と類似したコースが人気。  |
| 中国市場               | 団体客の受け入れも可能である舞子海上プロムナード付近の訪問が多くなっており、明石海峡大橋や、三井アウトレットモールでの買い物というコースが人気。  |
| 欧米市場               | 『KOBE Beef』は和牛の代名詞である程有名であり、また、灘の酒蔵や竹中大工道具館など、神戸ならではの職人技を学べる場所が好評。<br>日本食・日本酒ブームも手伝って、お土産に日本酒を買って帰るラグジュアリー層も多く、『効き酒体験』が人気。また加熱処理をせず販売するため、賞味期限が短い『生酒』も神戸でしかできない体験として注目を集めている。                               |
| タイ市場               | 日本のファッションブランドでの買い物に人気があり、神戸に本社を持つ株式会社アシックスのブランド『オニツカタイガー』では、現地よりも安く買えることから、自分用だけでなく、自分の保管用、友人用など1回に数足買いが当たり前となっている状況。<br>また、年齢を問わず、セルフィーを撮る人が多いため、新長田駅前の『鉄人28号モニュメント』が、若者の写真スポットとして認知も高く、人気を博している。          |
| インドネシアやマレーシアのムスリム客 | 日本最古のモスクがある神戸はムスリム客に安心して観光してもらえる都市であり、ムスリムモスクのほか、ハラルレストランが多い北野付近の訪問が多い。また、インドネシアでは神戸、そして日本を代表する川崎重工業株式会社の『カワサキ』のバイクが人気ということもあり、『カワサキワールド』も男性を中心に注目されている。<br>また、公式観光Webサイトでハラルレストラン情報などを公開している、ムスリム観光ページも好評。 |

出所：経済観光局「記者資料提供（平成28年4月6日）」より矢野経済研究所作成

### III. 神戸港における各主体の防災対策の取り組み状況と課題

---

#### 1. 各主体の取り組み状況

これまでの神戸港におけるクルーズ及び訪日外国人旅行者数の統計や南海トラフ地震の津波想定等の情報共有を踏まえ、まずは各主体の取り組み状況についての棚卸しを行うことで、今後の検討に向けた問題点や課題等の抽出、及びそれらの解決に向けた意見交換を行った。

各主体の取り組み状況は、巻末の別添資料の通り。

なお、本資料は各主体からの提供情報をもとに矢野経済研究所が作成した。

## 2. 課題の整理

各主体の現状把握を通じ、今後について検討した結果、以下の課題が導き出された。

### 2.1 情報の適正化（提供場所及び情報内容）

有事の際、訪日クルーズ旅客が問い合わせを行うのは自治体ではなく、クルーズ船社・旅行代理店・寄港地の観光案内所などと想定される。しかしながら、それらの機関が十分な情報を持っていない場合が多いのが実情である。

また、防災関係の情報は専門的で、かつ地域住民向けのものが多いため、訪日外国人旅行者向けの観点では、基本的には多言語化されていない、情報伝達の手段が十分でない等の課題がある。

寄港地ごとの防災情報は様々であるが、まずは「共通項＝津波のおそれがある場合は船に戻らない、海に近づかない」をベースにした寄港地における情報提供が望ましい。また、例えば、神戸ポートターミナルでは訪日外国人旅行者との接点が多く、観光パンフレットも配布しているため、こういった既存の施設等を活用した情報発信に向けた連携強化も課題である。

### 2.2 関係部門の意識改革

かねてから観光部門では、観光客に事前不安を抱かせる防災情報の提供が必要かという議論があり、風評被害の影響を懸念した結果、消極的な姿勢もあった。しかし、航空機内では、乗客は当然のように緊急時の避難についてアナウンスを受けていることから、緊急時の対応について情報提供を受けることに抵抗は少ないとの見解もあり、改めて観光部門における適切な情報提供のあり方を検討することが課題である。

防災部門についても同様であり、有事の際においては地域住民だけでなく、観光客等も避難誘導等の対象になるということを理解し、観光客等に対しても効果的な防災情報の提供が必要である。実際、有事の際に十分な情報を得られず、マスコミ報道等のみの情報源で不安が拡大した観光客が混乱に陥ったという事例も指摘されており、観光部門同様、情報提供のあり方を検討する必要がある。特に、訪日外国人旅行者への情報提供については、言語や災害に対する基礎知識等の理解度が違うという点に留意した検討が必要である。

### 2.3 防災部門と観光部門の連携強化

観光客を対象とした防災という視点では、現状では関係機関・部門など相互の情報共有・連携が十分とはいえない。例えば、津波発生のおそれがある際、クルーズ客船も含めて、港内の船は港域外に出るのが原則であることは、海事関係者には既知の事実であるが、観光関係者等には伝わっていないのが実態であった。

また、防災情報の訪日外国人旅行者への提供については、単に情報を多言語表記化するだけでなく、いかにして「見てもらうか」への工夫も必要であり、防災部門と観光部門が連携し、旅行者の安全を確保するために必要十分な情報提供について、検討していくことが必要である。

以上を踏まえ、今後は防災・観光の両部門が「顔の見える関係」を構築し、連携していく体制の検討・整備が喫緊の課題である。

## IV. 関係主体ヒアリング、事例調査

---

訪日外国人旅行者の避難誘導のあり方検討にあたり、より実効性の高い内容とすることを目的に、関係主体への聞き取り、事例調査等を実施した。具体的には、外国クルーズ船社等への聞き取り4社、事例調査3件（自治体、国内主要港・港湾管理者、国内主要駅）に加え、専門家への意見聴取1件を行った。

調査にあたっては、以下のポイントを踏まえ、実施した。

### ①外国クルーズ船社、船舶代理店

- ・外国クルーズ船社側における防災への意識及び取り組みの現状
- ・寄港地側における防災への取り組みに対する協力姿勢について
- ・外国クルーズ船社が感じている課題等

### ②事例調査（自治体、国内主要港・港湾管理者、国内主要駅）

- ・国内有数の観光都市として、訪日外国人旅行者向けの災害対策として「避難誘導マニュアル」等を策定・運用予定の自治体における取り組みのポイントや課題（自治体）
- ・神戸港と規模や外国クルーズ客船の発着状況等が類似している国内主要港における取り組みのポイントや課題（国内主要港・港湾管理者）
- ・大規模施設であり、訪日外国人旅行者等の利用が多い国内最大級の鉄道ターミナル施設における取り組みのポイントや課題（国内主要駅）

### ③専門家への聞き取り調査

- ・観光分野における防災についての世界的なトレンド把握
- ・近年のインバウンド需要拡大を受けて、今後の防災対応のあり方についての基礎情報の収集

以下、各主体別に調査結果の概要と考察を示す。

## 1. 外国クルーズ船社等への聞き取り概要

### 1) 調査対象

4社（外国クルーズ船社3社及び船舶代理店1社）

### 2) 調査結果の概要

#### (1) 現状の取り組みや防災への意識

- 外国クルーズ船社では、船内のことは避難訓練等しっかりと取り組むが、船外は管轄外（港や行政が担当すべきこと）とのスタンスである。
- クルーズ客船は数多くの寄港地を回るため、各地の防災情報は船社が提供するのではなく「寄港地側で大々的に掲示・アナウンスすべき」というスタンスを取っている。理由は、配布等作業にマンパワーがかかることに加え、外国クルーズ船社では「自らの責任下において説明できること」を船内での提供サービスの基準と捉えており、提供した情報に対して質問が出た際に的確に答えられないケースなどに懸念を抱いていることが挙げられる。
- 現時点においては、震災等の影響で港外退避することとなった場合、船外にいる乗客へ緊急連絡先への電話を通じた安否確認を行い、基本的には帰船させず、安全な場所へ避難するよう促す（なお、帰船可能な地域にいる乗客については帰船を促すとの対応も取り得る）。

#### (2) 今後の協力姿勢や連携アイデア

- 外国クルーズ船社と警察・消防などが連携して「共同防災訓練」を実施する事例が出てきており、客船内での火災発生を想定した救助訓練などで、実績のある船社がある。このような取り組みは、船社・自治体・管区海上保安部・警察・消防等が「顔の見える関係」を構築する機会となり、相互の信頼関係を深められることに加え、対外的なPRにもなるなどのプラス効果がある。
- 今後、考えられる対応としては、①船内新聞や客室サービス案内等の「安全について」の記載内で避難方法等を告知する、②自治体からの提供情報を寄港地情報として船内にて乗客に提供（客室テレビ放映や寄港地に関する配布物を通じて）することが考えられる。
- 自治体等との連携アイデアでは、①合同での避難訓練、②啓蒙パンフレット配布が現実的かつ有効ではないかとの意見があった。ただし、①については事例もそう多くはないことから、まずは国が主導して自治体の対応を促すという進め方が良いのではないかとの意見があった。

### 3) 考察

現状では、外国クルーズ船社側で、防災に関するアナウンスや情報提供を実施している事例はなかった。背景には、寄港地における防災情報の提供等によって発生する乗客への責任に関して、自社のサービスレベル範囲内で担保できない点が大いことが判明した。

しかし、船社側でも防災への意識は高まっており、陸側の取り組みに対して協力的な見解も示されていることから、まずは船社側における懸念点を回避・解消する方向で、陸側からの協力要請という形で連携を進めていくことが現実的と考える。

## 2. 事例調査

### 1) 調査対象

自治体（京都市）

### 2) 調査結果の概要

#### (1) 具体的な取り組み概要

- 京都市では、「帰宅困難観光客避難誘導計画」を策定し、「観光客緊急避難広場」と「観光客一時滞在施設」を設置している。「観光客緊急避難広場」は清水寺や京都国立博物館等の観光施設を指定し、1日程度滞在できる施設である。また、「観光客一時滞在施設」は旅館やホテルを指定し、2～3日程度滞在できる施設である。なお、いずれの施設についても、指定にあたっては観光部局主導のもと、京都市と当該施設等において協定を結び、協力体制を構築している。また、災害発生時には、各商店街の方や地域の方が避難誘導を行うよう、協定を締結している。
- その他、平成25年度からは「京都市・帰宅支援サイト」の運営を開始。紙媒体と並行して外国人のアクセスが多い「KYOTO-Wi-Fi」を用いた情報提供を行っており、発災時には自動的に当該サイトに移行するようWi-Fiシステムを構築している。

#### (2) 現状における課題

- マニュアル等のツールは整備されつつあるが、取り組みにあたっては現場担当者から戸惑いの声も出ている。災害時帰宅困難者ガイドマップを配布するにあたり、配置先の施設側から外国語に対応できない、説明ができない等否定的な意見もある。また、そもそも観光客がガイドマップを手にとらないことも問題点として挙げている。
- 民間施設との間で協定を結んで協力体制を構築しても、その後は事業者まかせとになってしまうことがあった。今後は実地訓練等を行うなど、防災意識を高めるとともに協定を結んだ後の関係維持にも注意する必要がある。

### 3) 考察

京都市の取り組みにおいては、「地域との連携体制の構築」がポイントであった。

災害発生時には、国や自治体による対応だけで地域住民及び観光客等の安全を確保することは難しいと想定される。それを補完するために、地元商店街など地域の方が避難誘導を行うよう協定を締結することで、新たな避難誘導機能を備えることができおり、先進的な取り組みといえる。

### 1) 調査対象

国内主要港・港湾管理者

### 2) 調査結果の概要

#### (1) 具体的な取り組み概要

東日本大震災の教訓を踏まえ、今後いつ発生するかわからない津波災害から、地域住民及び観光客等の安全を確保するための取り組みを進めている。

#### (具体的な取り組み例と外国語対応について)

| 対策                  | 内容  | 多言語対応              |
|---------------------|---|--------------------|
| ■ 津波からの避難に関するガイドライン | ・ガイドラインPDFデータ<br>・避難対象区域図                   | 未対応                |
| ■ 津波避難施設一覧          | ・津波避難施設一覧<br>・津波避難施設マップ                     | 未対応                |
| ■ 津波避難情報板           | ・浸水予測区域のうち滞在者が多い場所に 20 基設置                  | ○                  |
| ■ 海拔標示              | ・市内約7,700箇所に設置<br>・多言語（日・英・中国語（簡体字）・ハングル）表記 | ○                  |
| ■ 防災情報Eメール          | ・防災情報Eメール<br>・英語版あり                         | ○                  |
| ■ 緊急速報メール           | ・緊急速報メール<br>・通信キャリアによる提供サービス                | △<br>(一部キャリア・機種)   |
| ■ 津波警報伝達システム        | ・屋外スピーカーを使って避難を呼びかけるシステム。津波浸水予測区域に89箇所設置。   | ○<br>4ヶ国語(日/英/中/韓) |
| ■ 津波浸水予測図           | ・県津波浸水予測図（慶長型地震を想定）                         | 未対応                |

#### (2) 調査結果まとめ

- 当該港湾においては、クルーズ客船寄の港数は多いが、その約9割は途中寄港ではなく「発着」で、下船後はそのまま他地域に移動する比率が高い。そのため、現状では港周辺での訪日外国人旅行者視点での防災対策は十分でない（地域住民優先にならざるを得ない）状況との認識である。
- 一方で、港湾周辺に複数の大規模集客施設を抱えており、大型イベントが開催された際には多くの外国人で賑わうことから、クルーズ旅客に限定することなく、災害が起きた場合の避難誘導対策は、多言語対応等も含め検討すべき課題と認識している。
- 地域全体の防災対策の観点でも、「防災部門と観光部門」あるいは「港湾部門と危機管理部門」など横の連携が不足している点が、今後の検討課題との認識である。

### 3) 考察

国内有数の大規模港であっても、訪日外国人旅行者への防災対策は検討中の段階であることがわかった。今後は、「防災部門と観光部門」あるいは「港湾部門と危機管理部門」の連携について検討課題であるとの認識であった。

### 1) 調査対象

国内主要駅

### 2) 調査結果の概要

日本人のみならず世界各国から訪れた外国人など、多くの人々が利用する国内最大級の鉄道ターミナルとして、有事の際の対応についてガイドラインやマニュアルを作成している。

- 本社が作成した防災ガイドラインの他に、有事（地震、ミサイル等）の際を想定した独自マニュアルを作成。当マニュアルは駅職員約400名の他、構内店舗従業員等（約5,000名）に周知し、年間3～4回の訓練を実施している。
- 実際に平成29年5月に北朝鮮によるミサイルの脅威もあり、6月にはミサイル有事に係るマニュアルを作成した。
- 有事の際の初動は、基本的には丈夫な建物（駅構内）から外に出さないこととしており、誘導対象は外国人／日本人を区別していない。
- 職員はマニュアルに従い、ボトルネックとなるような場所（地上と地下をつなぐ階段のように、人が殺到するような場所）に重点的に配置して誘導等を行う。
- 有事の際には構内放送を実施。日本語及び英語による放送を基本とするが、外国語案内スタッフ（アルバイト）を活用することにより、さらに多言語化による放送案内が可能である。
- 防災の視点は重要だと考えるが、駅構内案内図における防災情報の記載が十分になされていない等、まだ検討途上であることは否めない。

### 3) 考察

港湾と鉄道駅とでは、想定している災害は異なるものの、有事の際の避難誘導を検討するにあたっては、参考にすべき情報が得られた。

特に、独自マニュアルに基づく避難誘導訓練の実施や、ボトルネックとなる場所を特定し重点的に人員配置する点などは、有事の際における危機意識の高さが伺える取り組みであった。

訪日外国人への対応では、外国人アルバイトを活用した多言語でのアナウンスを実施する一方で、駅構内案内図を活用した外国語での防災情報提供については、今後の検討課題といえる。

### 3. 観光危機管理について専門家への意見聴取

#### 1) 調査対象

JTB総合研究所

#### 2) 調査結果の概要

##### (1) 観光危機管理の概要について

- 観光産業は、全般的に災害リスク（自然災害、人為災害、健康災害）に対して脆弱であることが指摘されている。具体的には下記①～③などが発生した場合が想定されるが、実は最も影響が大きい脅威は、これらの災害に伴う風評である点を認識しておく必要がある。
  - ① 自然災害（地震、津波、火山噴火、台風、土砂災害など）
  - ② 人為災害（テロ、暴動、ハイジャック、公共交通機関の事故など）
  - ③ 健康災害（食中毒、感染症・パンデミックなど）
- 「なぜ今、観光危機管理が必要なのか？」と言う点において、下記の理由が挙げられる。
  - (i) 観光産業の社会・経済に対する影響が大きいこと。
  - (ii) 観光は、危機や災害による影響を受けやすいこと。
  - (iii) 地球温暖化に伴う異常気象が多発していること。
  - (iv) 観光地、観光関連施設は、テロリストや犯罪者の標的となりやすいこと。
  - (v) 既存の防災計画等では、危機や災害のリスクから観光客と観光産業を守りきれないこと。
- 観光危機管理においては、守るべき対象を2つの視点から検討する必要性が指摘される。
  - (ア) 観光客の安全（危険からの救出、リスク拡大の防止、事後の対応など）
  - (イ) 観光事業の継続（従業員・事業パートナーの生活、地域社会と経済など）
- 災害リスクの低減には、危機の発生を防止すること、また危機が発生した場合の被害や影響を最小限に抑えること（的確な対応ができるよう、予め準備）が重要である。近年は、観光分野における防災の必要性が世界中で認識され、ヨーロッパ等の観光先進地域で危機対応への備えが進められる中、日本でも2020年の東京オリンピック・パラリンピックを前に外国人（観光客）の災害時避難誘導などが課題として急浮上してきている。

##### (2) 観光における防災情報の必要性について

- 日本では、国（観光庁）や東京都などで災害時の外国人誘導マニュアルを作成しているが、一次避難が中心で外国人観光客に対して特別な配慮が必要な一次避難後の対応にまでは及んでいないのが実情である。ここから、一次避難後の誘導対応は防災部門と観光部門での対応検討がシームレスに行われていない課題がみえてくる。
- 防災情報は、決して旅行者の不安を煽るものではない。このことは、航空機での非常用設備の説明やクルーズ客船で実施される避難訓練があるからといって不安を感じる旅行者はいないことから自明である。

- 国や自治体のHP等で提供されている防災情報を、「視点を変えてみる」ことを提案している。具体的には、「防災情報」という言葉を使わず、「自分の命と安全を守る情報」として提供することで、受け取る側の意識も変わってくる。これは、主語が変わっていることに起因しており、前者の主語は情報発信主体である行政や事業者だが、後者では情報を受け取る観光客へと主語が変わるため、自分のための情報として受け取られることになる。
- それらを踏まえ、具体的な情報提供を検討するにあたっては、クルーズ客船による訪日外国人旅行者が地震・津波に遭遇した際に、「どんなことを思うのか」「どんな情報が知りたいか」に思いをめぐらせることが重要である。下記は、地震・津波に遭遇した外国人観光客が思うことと、それに対応した情報・指示の例である。

① 強い地震が発生

| 思うこと           | 提供する情報・指示の例        |
|----------------|--------------------|
| 何が起きているのか？     | A major earthquake |
| 今、この場でどうしたらいい？ | Drop/Cover/Hold On |
| わからない（パニック）    | Calm down          |

② 揺れが収まった

| 思うこと     | 提供する情報・指示の例 |
|----------|-------------|
| 早く船に帰りたい | Stay here   |

③ 津波警報が発表される

| 思うこと      | 提供する情報・指示の例                         |
|-----------|-------------------------------------|
| Tsunami ! | It will arrive in 90 min.           |
| どうしたらいい？  | Follow other people for evacuation. |
| 海は何も変わらない | Run up to the higher ground!        |
| 船に戻りたい    | Don't return to the ship.           |
| 船に連絡を取りたい | Evacuate first                      |

④ 避難場所に到着（津波到達）

| 思うこと        | 提供する情報・指示の例  |
|-------------|--|
| ここは大丈夫？     | It's safe here.  |
| 船はどうした？     | Sailed out to deep water.  |
| 帰国できるのだろうか？ | We will assist your return   |
| 家族・同伴者は無事か？ | We will inform the ship agency and Your embassy that you are here. |
| 下（港）に行きたい   | Stay here until the tsunami alert is lifted                        |

- 特に重要なのは、「Drop/Cover/Hold On（姿勢を低く、頭を守り、じっと動かない）」、「Stay here（ここにいなさい）」や「Follow other people for evacuation（他の人と一緒に逃げなさい）」など命を守る行動をとらせるシンプルな情報である。

### 3) 実効性のある避難誘導のあり方検討に向けた提案

#### (1) 訪日外国人旅行者目線での有用情報の活用

- 旅行者は旅客ターミナルでの配布物には関心は薄く、「フリーWi-Fi接続案内」や「飲食店等のクーポン」など自分のトクになる配布物や情報は積極的に入手する。そのため、それらの案内に防災情報やアプリを盛り込むことは有効である。
- さらに、寄港先で困った時に渡すだけでタクシー運転手とコミュニケーションでき、併せて震災時にとるべき行動がシンプルに表示された「情報提供カード」などは、旅行者にとって有益なため手に取る可能性も高く、上陸時に配布することは有効である。

図表：上陸時の情報提供カード（イメージ）

|  |  |
|--|--|
| <p>(表)<br/>タクシーの乗務員様/For the Taxi Driver</p> <p>私はクルーズ船「NAUTICA」の乗船客です。神戸△△△△までお願いします。<br/>I am a passenger of NAUTICA. I need a ride to Kobe △△△△. Thank you.</p> <p>困った場合は、以下にご連絡ください。<br/>In case of trouble, please call:<br/><b>078-XXXX-XXXX</b><br/>神戸△△△△/Kobe △△△△</p> <p>総領事館/Consulate General<br/>英国/UK <b>06-6120-5600</b><br/>イタリア/Italy <b>06-4706-5820</b></p> | <p>(裏)<br/>Protect yourself from disaster risks.</p> <p>If you fee <b>earthquake shakes</b>,</p>  <p><b>DROP! COVER! HOLD ON!</b></p> <p>If you hear <b>tsunami alert</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Run up to the higher ground or a upper floor of a nearby building.</li><li>• Don't try to return your ship.<br/>It will stay offshore until the alert is lifted.</li><li>• Show this card to someone around you for assistance.</li></ul> |
|--|--|

出所：株式会社 JTB 総合研究所資料より

#### (2) 「共助」の促進（地域との連携構築など）

- 検討にあたっての課題は、「個人行動中の外国人観光客」に対する情報伝達および避難誘導の提供である。自ら安全を確保する「自助」の行動が難しいこれらの観光客に対して有事の際にサポートしてあげられるのは「店舗・施設スタッフ」や「地域住民」であり、つまり「共助（企業や地域コミュニティで共に助けあうこと）」の仕組みこそが重要になる。
- 近年、共助の仕組みを地域避難誘導計画に織り込み、地域住民のみならず外国人観光客も対象としたマニュアル作成事例が出てきている。例えば、東京商工会議所・新宿支部でも大地震発生時の来街者（外国人を含む）向け避難誘導マニュアル作成と併せて、多言語化した「地震時初動対応コミュニケーションシート」を作成している。【次ページ参考】
- 最終的には「日本人の率先行動」が重要であり、ただ「Follow me!（私についてきて、一緒に逃げよう）」のひとことで多くの訪日外国人旅行者が避難できるということを地域住民に理解してもらう取り組みが必要である。

### 4) 考察

観光危機管理の考え方は、日本の観光部門における「風評被害への懸念」からの脱却を促し、防災情報や災害対策の情報発信のあり方を転換させる重要なものであった。

インバウンド需要が拡大している日本においても、改めて防災情報の提供に向き合い、情報の受け手側の視点に立った「入手したくなる有益な情報のあり方」や「共助の推進に向けた地域との連携構築」など、積極的且つ具体的な検討が迫られていることを認識すべきである。

# コミュニケーションシート

地震時初動対応  
マニュアル  
特別付録

大きな地震が起きた際、外国人のお客様に状況を理解していただくため、このピクトグラム集をお役立てください。



(緊急地震速報を聞いて)地震がきます。

- 英 **A big shake will arrive shortly.**
- 葡 地震要来了。
- 繁 地震要来了。
- 韓 지진이 옵니다.



大きな地震が発生しました。

- 英 **We are experiencing a major earthquake.**
- 葡 发生了很大的地震。
- 繁 發生了很大的地震。
- 韓 큰 지진이 발생했습니다.



窓ガラスから離れてください。

- 英 **Stay away from the glass windows.**
- 葡 请远离玻璃窗。
- 繁 請遠離玻璃窗。
- 韓 창문에서 떨어져 주세요.



上から落ちてくるもの、倒れてくるものに注意してください。

- 英 **Watch out for falling objects.**
- 葡 请注意上方的掉落物和周围要倒下的物品。
- 繁 請注意上方的掉落物和周圍要倒下的物品。
- 韓 낙하물, 쓰러지는 물건등에 주의 해 주세요.

体を低くし、頭を保護し、動かないでください。

英 **Drop on the floor. Cover your head. Hold on.**

- 葡 蹲下身体，保护头部，不要随意走动。
- 繁 蹲下身體，保護頭部，不要隨意走動。
- 韓 몸을 낮춰 머리를 보호하고, 움직이지 않도록합니다.

Drop, Cover, Hold on Pictogram  
<https://www.earthquakecountry.org>



建物の中にいてください。あわてて外に飛び出さないでください。

英 **Stay inside (the building). Don't rush outside.**

- 葡 请不要随意移动，不要惊慌失措地向外跑。
- 繁 請不要隨便移動，不要驚慌失措地向外跑。
- 韓 건물안에서 기다려주세요. 당황하여 밖으로 나가는일이 없도록 해 주세요.



エレベーターは使わないでください。

- 英 Don't use the elevators.
- 簡 请不要使用电梯。
- 繁 請不要使用電梯。
- 韓 엘레베이터는 사용하지 마세요.



スタッフの指示に従ってください。

- 英 Follow the instruction from our staff.
- 簡 请按照工作人员的指示行动。
- 繁 請按照工作人員的指示行動。
- 韓 직원의 지시에 따라주세요.



外に避難します。

- 英 We are evacuating outside.
- 簡 向室外撤离，避难。
- 繁 向室外撤離，避難。
- 韓 밖으로 대피하겠습니다.



私に(あの人)について行ってください。

- 英 Follow me (her/him) for evacuation.
- 簡 请跟着我(那个人)走。
- 繁 請跟著我(那個人)走。
- 韓 저를 (저사람을) 따라와 주세요.



この建物は安全です。

- 英 This building is safe to stay.
- 簡 这栋建筑物是安全的。
- 繁 這棟建築物是安全的。
- 韓 이 건물은 안전합니다.



この建物は危険です。外に避難します。

- 英 This building is not safe. We need to get out of here.
- 簡 这栋建筑物现在很危险，请速向外撤离。
- 繁 這棟建築物現在很危險，請盡速前往外面避難。
- 韓 여기는 위험하니 밖으로 대피하겠습니다.

## V. まとめ

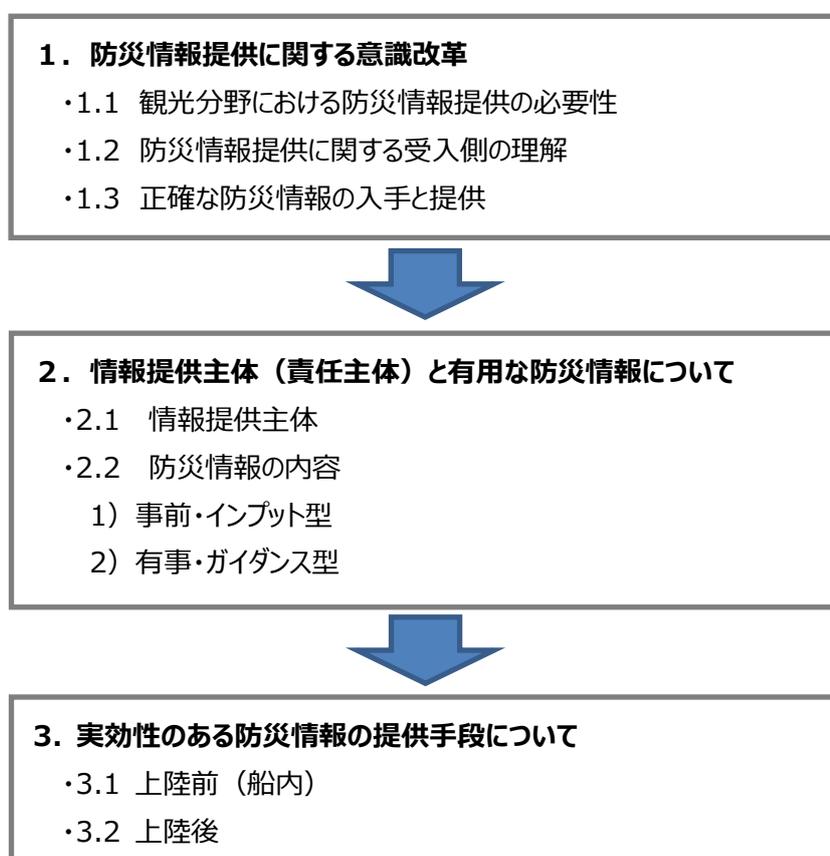
---

これまでの調査結果及び委員会での議論を踏まえ、まとめの方針について、整理する。

取りまとめにあたっては、「クルーズによる訪日外国人旅行者に安心して観光を楽しんでもらうと共に、災害から命を守る」ことを目的としたものであることを前提に、その目的実現のために「有事の際における円滑な避難誘導の実施及び適切な初動体制の構築を図る」ことを確認し、議論・検討を進めた。

そのために、本調査では3回の委員会において学識経験者を交えて意見交換を実施した。

具体的には以下のフロー図の通り。



以上1～3までのフロー図にある項目を検討した上で、避難誘導のあり方と具体的な取り組み方針等を検討する。

## 1. 防災情報提供に関する意識改革

### 1.1 観光部門における防災情報提供の必要性

観光部門では、災害の発生を前提とした防災対策等をアピールすることは「観光客に対してマイナスイメージを与えてしまうのではないか」との懸念のもと、避けられがちな傾向にある。

特に、大規模災害が発生すると、たとえその観光地が直接的な被害を被っていないと「何となく危なそう」という心理が働き、宿泊施設の予約キャンセルなどの観光手控え行動がみられるためである。例えば、東日本大震災発災後、地震・津波や原子力発電所の事故による風評被害が発生し、被災地から遠距離の地域でも観光客が激減した時期があった。

しかし、世界の観光先進地では、観光危機管理の考えが広く認知されている。なぜなら、観光危機管理の視点に立ち、事前に観光客に防災情報の提供をすることが、有事の際の初動に直結し、観光客の命を守るのみならず、観光地そのものが安全で安心できるとプラスのイメージとしてPRできるからである。そのため、日本においても観光客に対する防災情報の提供や発災時への備え、災害時における観光客への対策を充実させることは決してマイナスイメージとはならず、むしろプラスのイメージとして受け入れられることが期待できると認識を改めることが必要である。

世界的な災害大国である日本が、多くの訪日外国人旅行者を迎え入れるためには、観光危機管理の視点に立ち、「観光客を災害から守る」ことを前面に打ち出し、防災対策を推進することは当然の責務であり、そのアピールは観光地としての評価につながるものと認識すべきである。

### 1.2 防災情報提供に関する受入側の理解

観光客に対して、受入側から地震災害の多さや東日本大震災など過去の教訓から防災に関する情報を予め提供することは、非常に重要である。

特に、地震やそれに伴う津波災害について知識を持ち得ない国・地域からの訪日外国人旅行者が、事前知識として発災時における初動の避難行動を理解しているか否かで、有事の際に自らの安全を確保するための合理的な行動がとれるかどうかといった、命を守る行動（初動）に大きな差が生じることから、受入側としてその必要性を十分認識しておく責任がある。また、世界的なトレンドとしても、発生可能性がある災害等のリスクについて、予め周知して注意喚起を行っていることも認識すべきである。

あわせて、現状では、地震や津波への知識が乏しい訪日外国人旅行者にとって、国や自治体がHP等で提供している防災情報が、自分自身にとって重要な情報とすぐには判別し難い状況であることを念頭に置く必要がある。

そのため、少し視点を切り替えて、防災情報の案内（HP等への誘導チラシ等）を「自分の命と安全を守る情報」と表記するなど、受け手側である訪日外国人旅行者が防災情報は自らに有益な情報であると理解できるような工夫をすることが求められる。そうすることで、訪日外国人旅行者が自分自身に必要な情報と認識でき、主体的に情報収集することで、自らを守る「自助」の考え方を持ってもらうことが可能になる。なお、実行にあたっては、あくまで訪日外国人旅行者の目線に立ち、地震や津波が発生した時に「何を感じ」、「どういう行動を起こすか」に思いをめぐらせ、安全を確保するために必要な情報や指示を提供することが重要な視点となることに留意が必要である。

### 1.3 正確な防災情報の入手と提供

最後に、観光部門が訪日外国人旅行者に対して提供する防災情報をいかに入手するかという問題がある。現状では、国及び自治体ともに防災部門と観光部門の連携が不十分であり、2017年には年間2,800万人以上の訪日外国人旅行者、とりわけ年間250万人を超えた訪日クルーズ旅客に対する正確な防災情報の提供体制は十分に整っていないのが実情である。

このため、まずは防災部門と観光部門が意見交換の場を持ち、防災部門が作成・保有する情報のうち、どのような情報を訪日外国人旅行者に提供する必要があるのか、その情報をどう提供していくのか等について整理する必要がある。また、防災情報は、災害時の対応に関する基礎的な情報（事前・インプット型）と災害発生時の情報（有事・ガイダンス型）の2種類あることを意識し、それぞれについて検討する必要がある。その上で、観光部門は防災部門から入手した情報をどこに提供していくのが有効か、また自ら訪日外国人旅行者に対してどのように提供していくのかを検討する必要がある。

## 2. 情報提供主体（責任主体）と有用な防災情報について

防災部門と観光部門との連携強化を視野に、先行事例や旅客船社側の意識なども踏まえた有事の際の実効性のある避難誘導の実現に向け、下記の通り「あるべき姿」を共有し、項目別に整理した。

|                      |  |
|----------------------|--|
| <p><b>誰が</b></p>     | <p>【前提】</p> <p>旅客船社は、船外に関する情報提供や乗客行動に“責任を持ってない”<br/>一方で、観光危機管理の視点は、重要性を増している</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>あらゆるコンタクトポイントが情報提供主体となるべき</p> <p>上陸前：海側（旅客船社、販売代理店等）<br/>上陸後：陸側（自治体、観光協会等）</p>          |
| <p><b>どんな情報を</b></p> | <p>【前提】</p> <p>訪日外国人旅行者は“地震・津波に関する事前知識なし”、<br/>“土地勘もなく有事の際に合理的な行動が期待できない”</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>事前：有事の際にとるべき行動をわかりやすい言葉でインプット<br/>（山側や高台への避難）<br/>有事：パニックになることを想定し、ガイダンス型・プッシュ型の行動誘導情報</p> |
| <p><b>どうやって</b></p>  | <p>【前提】</p> <p>スマートフォン普及により紙媒体（観光パンフ等）の携帯率が低下<br/>有事の際には、通信ネットワーク環境にも障害発生の可能性が高い</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>デジタル（Web）とアナログ（紙）を補完的に活用<br/>さらに、防災無線やデジタルサイネージなどの放送・配信手段も有用</p>                    |

### 2.1 情報提供主体

クルーズ客船による訪日外国人旅行者を対象として、災害、特に津波に対する防災情報を提供するにあたっては、海側（旅客船社販売代理店等）と陸側（自治体、観光協会等）が、それぞれの役割に応じて情報提供を行うことが望ましい。

原則的には訪日外国人旅行者を受け入れる陸側では、港から市内観光地に至る全域での主体的な情報提供が前提となり、海側では船内での基礎的な予備知識に関する一般情報の提供が望ましい。通常、旅行者は寄港地に到着したら一刻も早く観光に出たいと考え、ターミナルなどでの配布物には見向きもしないケースもみられる。そのため、日本国内または各寄港地に到着する前に船内で確認してもらえるような情報提供が有効と考えられる。

## 2.2 防災情報の内容

提供すべき情報は、災害時の対応に関する基礎的な情報（「事前・インプット型」）と災害発生時の情報（「有事・ガイダンス型」）に整理し、それぞれに適切な情報を提供する必要がある。

### 1) 事前・インプット型

#### (1) 基礎知識

訪日外国人旅行者に対する基礎的な防災情報の提供として、まずは日本に多い地震及びそれに伴う津波に対する防災情報を周知することが有効である。また、実効性の確保のため、そういった情報をまとめたもの（冊子等）を訪日外国人旅行者の目につきやすい場所、例えば基礎的な防災情報をまとめたパンフレットを観光案内所等に配付するなどの取り組みが考えられる。

なお、日本に不案内な外国船社は、船舶代理店から各種情報を入手していることも多いため、観光案内の中に防災関係も含めて船舶代理店に伝えておくことも効果的と考えられる。

#### (2) 寄港地情報

まずは「共通項＝津波のおそれがある場合は船に戻らない、海に近づかない」をベースにした寄港地における情報提供が望ましい。例えば、港を基点とした地理的特性（山や高台の方角）やランドマーク等の寄港地特有の情報をあらかじめ提供することで、避難行動の初動に寄与することが期待できる。

### 2) 有事・ガイダンス型

事前に基礎知識を有していても、有事の際には、訪日外国人旅行者はパニックに陥る状況が想定される。そういった状況下でも安全な避難行動を促すには、旅行者自身の判断に委ねることなく、取るべき行動を一方通行で指示する「ガイダンス型」の情報提供が有効である。

その前提には、防災部門が有している災害に関する正確な情報を提供することで、不要な混乱を避けることに留意しなければならない。

#### (1) 避難行動を促す情報

訪日外国人旅行者に対しては、現在自分が置かれている状況において取るべき避難行動を、シンプルなメッセージへと落とし込む必要がある。前提として、津波発生の際は原則的に『船は離岸して沖出しする』こととし、港周辺エリアにいる旅行者＝『山側・高台へ逃げる』、山手エリアにいる旅行者＝『船には戻らない、海に近づかない』、店舗など屋内にいる旅行者＝『周囲の日本人がとる行動に従う』など、情報の受け手が判断に迷うことなく直ちに行動に移すことができるレベルであることが望ましい。

#### (2) 正確な災害情報

ガイダンス型情報提供の実効性を確保するには、正確な災害情報の迅速な提供が前提となる。情報内容については、防災部門と観光部門が保有する情報に偏りがあるため、まずは両部門が情報を共有できる体制を構築することが重要である。また、情報内容とあわせて、有事の際でも円滑に情報提供が行われる仕組みづくり（登録施設のネットワーク化＝緊急連絡網の作成など）も検討しておくことが望ましい。

### 3. 実効性のある防災情報の提供手段について

情報提供にあたっては、コンタクトポイント毎に必要な情報を、適切に提供できる手段が望ましい。

#### 3.1 上陸前（船内）

船内での情報提供手段として、大きく「既存情報提供サービスの活用」と「新たな寄港地案内コンテンツの作成・配布」が考えられる。

ただし、旅客船社側が主体となったコンテンツ作成等は期待できないため、国及び自治体など受入側が準備した情報を、船社側に告知・配布を依頼するスタンスが現実的と想定される。そのため、提供する情報は、船社側に説明業務や問合せ対応などで負担をかけないよう留意する必要がある。

##### 1) 既存情報提供サービスの活用

通常クルーズ客船内で配布されている船内新聞や客室サービス案内を活用して、新たに「津波発生時の避難方法」等について追記して告知する。これらは日常的に乗客が目にする確率が高いため、情報伝達効果も大きいことが期待できる。

##### 2) 新たな寄港地案内コンテンツの作成・配布

新たに、寄港地における防災情報として、国及び自治体側がコンテンツを作成・提供し、客室のテレビ放映や寄港地関連の配布物と一緒に提供を依頼する。

#### 3.2 上陸後

上陸後には、観光客がとる行動は多様なため、複数の手法による情報提供が有効である。

##### 1) 紙媒体（パンフレット・チラシ）

最初の接点である観光案内所やインフォメーションデスクにチラシ等を設置しておく。特に、多くの訪日外国人旅行者は、最初に「フリーWi-Fi」の接続方法を確認する傾向があるため、案内冊子等に防災情報やアプリ、指さしコミュニケーションシートなどを盛り込むことが有効と考えられる。なお、「指さしコミュニケーションシート」は観光施設、商業店舗及び訪日外国人旅行者双方に利用価値があり、裏面に防災情報を記載して各所で配付するのも有効と考えられる。

その他、神戸市においては、観光客の取得率が高い「シティーループ時刻表」等に防災情報を記載するなどの方策も有効だと考えられる。

##### 2) Web 媒体

京都市では、外国人のアクセスが多い「KYOTO-Wi-Fi」を活用し、発災時には「京都市・帰宅支援サイト」へと自動的に移行するシステムを運用しており、既存システムを効率的に活用した情報提供を実践している。

神戸市においても、「KOBE Free Wi-Fi」や、多言語観光アプリ『KOBE Official Travel Guide by NAVITIME』等、既存の観光アプリが存在するので、これらと連携して防災情報の発信等に活用することも考えられる。

### 3) 放送・配信系コンテンツ

「防災情報を気づかせ、とるべき行動を確認」させるため、防災無線など屋外スピーカーによる音声に加え、デジタルサイネージ等の視覚的伝達手段を複合的に活用することが有効と考えられる。

また、観光アプリ等はダウンロード作業の手間が普及の障壁となっている可能性が高いため、特に有事の際にはデジタルサイネージを活用した「一方的な情報発信手段」は効果が期待できる。

### 4) 地域住民による声かけ

防災情報の提供に際して、様々な情報提供ツールを用意しても、訪日外国人旅行者が必ず目にするとは限らない。

特に、クルーズ客船を下船後、個人で行動する訪日外国人旅行者に対しては、ツアーガイドや旅行会社さえも情報伝達の術を持ちえないことが多い。そういったことから、最終的に有事の際にサポートできるのは店舗・施設スタッフや一般市民などの「地域住民」である。このことを理解したうえで、日本人／外国人、住民／旅行者などを区別することなく「共助」の精神を発揮し、すみやかに行動に移すことが重要になる。

そのためには、共助のための行動が、「正確な語学力」や「必要以上の手助け」が求められるものではないということを、地域住民に対して周知を図ることが重要となる。

まずは津波警報の発表を知り、高台など安全な場所へと避難する自助のための「日本人の率先行動」が重要であり、その際に状況がわからず逃げない外国人を見かけた時に、ただ一言「Follow me! (私についてきて、いっしょに逃げよう! ) 」と声をかけてあげるだけで、多くの訪日外国人旅行者が安全に避難できることにつながる。このことを、地域住民に広く理解してもらい取り組みが必要である。そのためには、あらかじめ地元商店街、商工会や自治会などと連携し、地域住民への説明やわかりやすいコミュニケーションシートなどの配布を行うことも有効である。

図表：検討フロー1～3の整理例

| 1. 提供主体                                 |   | 2. 情報内容   |   | 3. 提供手段   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| <b>&lt;海側&gt;</b><br><b>旅客船社・販売代理店等</b> |   | <b>1) 事前・インプット型</b><br><b>(1) 基本知識</b><br><br><b>(2) 寄港地情報</b>        | →防災、観光が連携した「有事の際における情報提供マニュアル」による基礎的な防災情報<br>→寄港地特有の防災情報（地理的特性やランドマーク等で避難方向を示唆）                                 | <b>1) 上陸前（船内）</b><br><b>(1) 既存情報提供サービスの活用</b><br><br><b>(2) 新規寄港地案内コンテンツの作成・配布</b>                          | →船内新聞や客室サービス案内で、「津波発生時の避難方法」等について追記して告知<br>→新たに寄港地防災情報コンテンツを作成し、客室テレビ放映や寄港地関連配布物と一緒に提供依頼  |
| <b>&lt;陸側&gt;</b><br><b>自治体・観光協会等</b>   | →全てのコンタクトポイント<br>・ポートターミナル<br>・市内観光案内所<br>・公共交通機関主要駅<br>・観光施設、大型商業施設等<br>・商店街など | <b>2) 有事・ガイダンス型</b><br><b>(1) 避難行動を促す情報</b><br><br><b>(2) 正確な災害情報</b> | →現在位置において取るべき避難行動をシンプルなメッセージへと落とし込んで情報提供（港周辺＝『山側・高台へ逃げる』、山手エリア＝『船には戻らない、海に近づかない』等）<br>→安全確保の方法、災害の実際の状況、今後の見通し等 | <b>2) 上陸後</b><br><b>(1) 紙媒体</b><br><br><b>(2) Web媒体</b><br><br><b>(3) 放送・配信型</b><br><br><b>(4) 地域住民の声かけ</b> | →観光案内に加え、「Wi-Fi接続案内」や「シティループ時刻表」など取得率が高い媒体を活用<br>→「KOBE Free Wi-Fi」、多言語観光アプリ『KOBE Official Travel Guide by NAVITIME』<br>→屋外スピーカーやデジタルサイネージなど音声や視覚を活用した「一方的な情報発信手段」<br>→日本人による率先行動や声かけ「Follow me」などによる避難誘導 |

## 4. 具体的な取り組み方針

### 4.1 防災部門と観光部門の連携の必要性について

今回の調査では、防災部門と観光部門が十分に連携できていない点が明らかになった。つまり、観光における防災対策では、急増する訪日外国人旅行者全般に対してもさることながら、クルーズ客船による訪日外国人旅行者への津波対策については、情報提供すらできていない現状が確認された。

また、有事の際、訪日クルーズ旅客が問い合わせるのは自治体ではなく、クルーズ船社・旅行代理店・寄港地の観光案内所等と想定されるが、それらの機関が十分な情報を持っていない場合が多いとの現状が確認された。加えて、防災関係の情報は専門的で、かつ地域住民向けのもが多く、防災情報を訪日外国人旅行者が共有するには、多言語化に加え、観光関係の窓口と接点を持つ必要があることも指摘された。

急増するクルーズ客船の寄港と発生確率が高い南海トラフ地震を考慮すると、防災部門と観光部門の間で防災情報がしっかりと共有され、観光部門から訪日外国人旅行者に対して最低限の情報発信が行われる必要があり、まずは両部門が「顔の見える関係」を構築していくべきである。

### 4.2 地域における協力（地域防災力の向上）について

有事の際には、国や自治体による対応以上に、地域の関係者及び市民が主体となり、観光客等の避難誘導等に協力・分担して取り組むことが重要となる。

京都市の事例では、大規模災害発生時に帰宅困難となった観光客の安全を確保するため、各商店街や地域住民が主体となって避難誘導を行ってもらえるよう「災害時における観光客等帰宅困難者の避難誘導に関する協定書（避難誘導団体）」を締結している。当協定では、大規模地震など自然災害や危機事象発生時等により、帰宅が困難となった観光客等に対して、適切な避難行動及び帰宅時の安全確保を支援するための避難誘導に関して必要な事項を定めている。

「地域防災力の向上」の観点からの地域との連携のあり方について、京都市の事例に加え、率先行動や声かけ（「Follow me」）等の重要性を地域住民へ周知を図るなどの検討を進めることも有用である。

### 4.3 実効性のある避難誘導のあり方の具体的検討について

クルーズ客船による訪日外国人旅行者が、有事の際に適切な初動をとり、実効性のある避難行動をとるためには、その前提となる観光分野での防災情報の提供等といった、平時からの取り組みが必要である。まとめ 1.～3.に示した取り組みもさることながら、それらを実効性のあるものにするためには、前述の通り防災部門と観光部門の普段からの連携及び地域における協力体制の確立が重要になってくる。そして、その際、クルーズ客船の乗客が緊急時には「船に戻る」という行動を念頭に置きつつ、具体的な避難誘導のあり方を構築することが必要であり、これらの方針を関係主体が具体策へ落とし込む検討が必要となる。

## 5. 終わりに～今後の展望

今回、クルーズ客船停泊時における大規模災害発生を想定した訪日外国人旅行者の実効性のある避難誘導のあり方について、管内でもクルーズ寄港数の多い神戸港を例に調査・分析を行った。

取りまとめにあたっては、「クルーズ客船による訪日外国人旅行者に安心して観光を楽しんでもらうと共に、災害から命を守る」ことを前提に、その実現のため「有事における円滑な避難誘導の実施及び適切な初動体制の構築を進める」ことを基本方針とした。

それを踏まえ、委員会において議論した内容は、以下の2点である。

第1に、観光・防災両分野における関係者が、観光分野における防災情報提供の必要性について議論を行い、

- ① 「観光危機管理」の視点に立ち、観光客に対する防災情報の提供や発災時への備えなど、災害時における観光客への対策を充実させることは決してマイナスイメージとはならず、むしろプラスのイメージとして評価につながるものであること
- ② 防災情報の提供は、地域住民のみならず訪日外国人を含む観光客等に対しても行われるべきであり、観光・防災両分野における関係者が協力することが重要であること

について一定の理解を得た。

これらの議論にあたっては、観光先進地域の事例も参考にした。

例えば、インドネシア・バリ島での案内表示板、沖縄県<sup>4</sup>の情報提供事例や豪州<sup>5</sup>、米国<sup>6</sup>などの観光先進国における旅行者へのリスク情報提供システム等、観光先進地域においては、積極的に観光危機管理の分野についての取り組みが構築・運用されていることや、提供する情報の内容についても、従来の行政視点での防災情報から視点を変え、外国人旅行者自身が「自分の命と安全を守るための情報」として位置づけ、主体的な情報収集を促す内容とすることで、「自助」の考え方を持ってもらえる情報として発信されており、こういった先進的な取り組みを参考にすることも有効である。

第2に、防災部門と観光部門との連携強化を視野に、いわゆる「あるべき姿」を共有した。具体的には、「情報提供主体」、「有用な防災情報」そして「実効性のある情報提供手段」の3つの項目に落とし込んで議論を行い、

- ① 情報提供主体については、訪日外国人旅行者と接点を有する海側（旅客船社、販売代理店等）と陸側（自治体、観光協会等）の全ての関係者が、それぞれの役割に応じて情報提供を行うことが必要であること
- ② 有用な防災情報については、大きく「事前・インプット型」と「有事・ガイダンス型」に整理し、それぞれに適切な情報を提供する必要があり、前者では船内において日本における自然災害・防災等に関する基礎知識や寄港地に応じた防災情報の提供、後者では有事の際、パニックになることが想定される訪日外国人旅行者に対して、自身の判断に委ねることなく、取るべき行動を一方通行で指示することを目的に、シンプルなメッセージへと落とし込むことが有効であること

<sup>4</sup> 一般財団法人 沖縄観光コンベンションビューロー「沖縄観光危機管理 | 沖縄 安全・安心な観光地へ！」より  
<http://tcm.ocvb.or.jp/>

<sup>5</sup> オーストラリア政府 外務通産省「Smartraveller.gov.au」より  
<http://smartraveller.gov.au/Pages/default.aspx>

<sup>6</sup> アメリカ合衆国 国務省「Smart Traveler Enrollment Program」より  
<https://step.state.gov/>

- ③ 実効性のある情報提供手段については、コンタクトポイントごとに必要となる情報に応じた適切な提供手段の活用が必要であり、具体的には、船内では船内新聞など「既存情報提供サービスの活用」と、受入側（国・自治体）による「新たな寄港地案内コンテンツの作成・配布」が考えられる。また、上陸後には、多様な行動をとる旅行者を想定し、紙媒体やWeb媒体、放送・配信コンテンツなどの複数の手法による情報提供が有効であること

以上①～③について、一定の理解を得た。

上記2点を踏まえ明らかになったことは、防災部門と観光部門が十分に連携できていないという現状である。そのため、具体的な取り組みとして、防災部門と観光部門の連携の必要性が確認された。今後は防災と観光の両部門が「顔の見える関係」を構築し、相互の情報共有・連携を深めていくことが重要である。

加えて、地域との協力・連携が重要である。これは、事例調査及び観光危機管理の専門家からも意見が出た。京都市の取り組み事例では、有事の際には国や自治体による避難誘導等の対応が重要であるが、それに加えて地域の関係者及び市民にも支援者になってもらい、各主体が協力・分担して取り組むことが、避難誘導の実効性の高さにつながることにしている。また、観光危機管理の専門家から、自ら安全を確保する自助の行動が難しい訪日外国人旅行者に対しても地域全体でサポートしあう「共助」の重要性と具体的な取り組み方法について提言があった。共助は決して難しいものではなく、あくまで地域住民が避難する「率先行動」に、ほんの少しの外国人という存在への意識・配慮とただ一言「Follow me!（私についてきて、いっしょに逃げよう!）」だけで実現できるものであるということであった。今後神戸においても、「地域防災力の向上」の観点からの地域との連携のあり方について検討を進めることに関して、まずは関係者の意識を合わせることが重要であろう。

今回は、関係者の協力を得て、様々な観点から「避難誘導のあり方」をテーマに調査・検討を行ってきた。その際、防災部門および観光部門の関係者が、共通目的のもと情報共有や議論ができる「場」を形成できたことは一定の成果であったと評価できる。

一方で、具体的な「避難誘導のあり方」そのものについては、その前提となる課題の整理及び当面の取り組み方針については関係者間で共有できたものの、有事の際に、具体的に何を、どうすべきか、までは結論が出ていない状況にある。

今後は、一連の検討内容を入口として、クルーズ客船による訪日外国人旅行者に対して実効性及び持続可能性を担保できる「避難誘導のあり方」の策定に向けて関係主体が連携し、継続的なブラッシュアップ及びアップデートの議論や取り組みが行われることを期待したい。

それらの取り組みの積み重ねが、「みなとまち」神戸が観光危機管理の先進事例になることにつながり、ひいては、「クルーズ客船による外国人旅行者に安心して観光を楽しんでもらうと共に、災害から命を守る」ことに直結するものである。

以上



## 別添資料

- ・ 神戸海上保安部 阪神港神戸区及び尼崎西宮芦屋区船舶津波対策について
- ・ クルーズ船社 津波対応マニュアルの作成
- ・ 旅行業者 地震災害対応マニュアル
- ・ 兵庫県・神戸市－ 1 ひょうご防災ネット
- ・ 兵庫県・神戸市－ 2 ひょうごE（エマージェンシー）ネット
- ・ 兵庫県・神戸市－ 3 南海トラフ巨大地震津波浸水想定図
- ・ 兵庫県・神戸市－ 4 市町津波計画策定の手引き

## 概要

東南海・南海地震等による津波発生時における、①港内在泊船舶等に対する迅速な通報・連絡体制の確立、②「警戒態勢」又は「避難勧告」の発令基準の設定等を示した要綱(暫定版)を策定。

## 内容・特徴

### 1. 避難勧告の発令基準について

港内に在泊中の船舶に対する避難勧告の指示は、気象庁等から津波警報等が発表された時刻をもって港長から自動的に発令されることとしている。

船舶津波避難勧告は、「津波警報」及び「大津波警報」の発表を基準としてなされる。

#### ◆警戒態勢等の区分とその内容

| 区分       | 津波警報等の種類及び発表基準   | 措置内容   |
|----------|--|--|
| 船舶津波警戒態勢 | 津波注意報<br>予想される津波の高さが高いところで0.2m以上、1m以下の場合であって、津波による災害のおそれがある場合。                     | 在港各船は、乗組員の生命の安全確保を第一に考慮し、津波情報の収集、係留索の強化等津波対策に留意すること。   |
| 船舶津波避難勧告 | 津波警報<br>予想される津波の高さが高いところで1mを超え、3m以下の場合。<br><br>大津波警報<br>予想される津波の高さが高いところで3mを超える場合。 | 在港各船は、乗組員の生命の安全確保を第一に考慮し、津波情報の収集に努め、津波来襲時刻等を考慮のうえ港外への退避、係留索の強化等津波対策に万全を期すこと。<br><br>1. 在港各船は、乗組員の生命の安全確保を第一に考慮し、港外への退避、係留索の強化等津波対策に万全を期すこと。<br>2. 500総トン以上の船舶は、大阪湾中央部周辺海域まで安全に避難可能であると判断した場合、原則として港外に避難し、係留等万全の措置を講ずること。 |
| 解除       | 津波注意報、津波警報解除   | 各船は港内の状況把握に努め、航行規制等に留意して港内に復帰すること。   |

### 2. 港内における船舶の対応について(抜粋)

それぞれ在泊中の船舶の状態に応じた対応方針を明示。

#### 2-1. 基本的な船舶の対応

##### ①自力避難が可能な船舶の対応

津波警報・大津波警報の情報入手後、船長の判断により安全な海域への避難を実施。

##### ②港外退避ができない船舶の対応

船舶の流出・乗揚を防止するため、係留索の増索及び機関の準備等を行う。また、船長の判断により船舶にとどまるのが危険と判断した場合は、速やかに陸上の指定された避難場所・高台等に避難を実施。

##### ③入港中の船舶(港内航行中の船舶を含む)の対応

津波注意報・警報等情報入手後、速やかに港外へ退避するとともに、船長の判断により安全な海域へ避難を実施。

#### 2-2. 基本的な船舶避難順位

船舶が港外へ避難する際、港内における船舶交通の安全及び整頓を図り、かつ、短時間でこれら船舶を効率的に避難させるため、防波堤(港の内側)等の海域において、船舶の避難順位を示す一定の基準を策定。

特に優先すべき船舶は、危険物積載船及び旅客が乗船する客船・フェリーとされている。

\* 自力避難可能な船舶から避難を開始することについて妨げるものではない。

## 概要・内容

2015年8月に、災害発生時に備え「津波対応マニュアル」を策定。当マニュアルでは、津波被害が想定される港に寄港する場合にとる「1.本船体制」と、実際に地震または津波発生時の対応について示した「2.地震・津波発生時対策(フロー)」を定めている。

### 1.本船体制について

津波災害が想定される港に寄港する場合には、主に下記のポイントを踏まえて体制をとることとしている。

- 可能な限り【30分以内に離岸】できる体制をとる準備する。
- 寄港前に津波防災情報図、自治体ハザードマップ等で想定される被害及び岸壁付近の避難場所を確認。
- ツアー等陸上活動各グループ、個人、市(含む港湾局)との連絡体制確立
- 上陸者には、緊急時に連絡が取れないことを前提に、あらかじめ各自の判断で行動できるよう基本的な指針を作成することを検討している。指針には下記内容を含んでいる。
  - ・むやみに船に戻らない
  - ・本船及び市等の緊急連絡先、港湾付近の防災情報図(ハザードマップ)等
  - ・防災情報の入手方法

### 2.地震・津波発生時対策(フロー)について

当該フローでは、特に「大津波警報が発令された場合」において、船舶の状況(「係留中」「乗客上下船作業中」「入港作業中」)に応じて、取るべき対応を定めている。

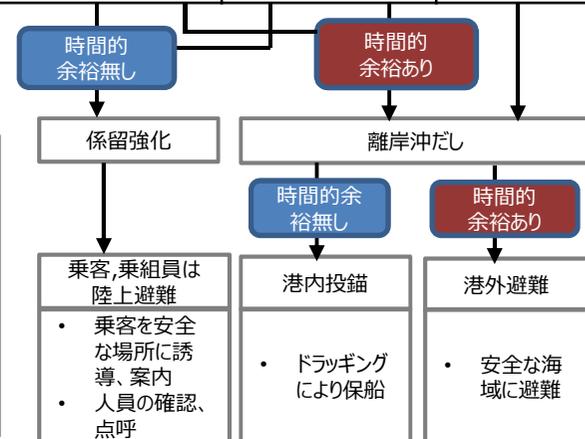
- 「係留中」及び「乗客上下船作業中」には付近に陸上非難場所があり時間的余裕がある場合には、乗組員(運航部除く)、乗客、訪船客、業務乗船者は非難させる。
- 「入港作業中」には、入港中止又は直ちに離岸し港外避難。

## ◆地震・津波発生時対策(フロー) ※避難誘導部分のみ抜粋

| 発令別対策  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
| 地震・津波注意報<br>対策※1<br>(船舶への避難勧告なし)   | 津波一大津波警報対策※2、3<br>(船舶への避難勧告有り)  |  |   |  |
|  | 航海中   | 係留中<br>(乗客乗下船中以外)  | 乗客乗下船作業中  | 入港作業中  |
| 注) 大津波警報が発令された場合<br>付近に陸上避難場所があり、時間的に余裕がある場合は、運航部を除く乗組員、乗客、訪船者、業務乗客等は下船させる。  |   |  |   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>出港S/B</li> <li>岸壁付近から人を退去させる(船内、陸上建物高所又は高台等)</li> <li>係留索の増し取り又は船首尾要因配置</li> <li>船内放送による津波注意報の周知</li> <li>情報収集</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>船内アナウンス(乗客)</li> <li>情報入手(目的港、周辺海域)</li> <li>出来る限り、安全海域に向かい来襲する津波に備える</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>出港S/B</li> <li>船内アナウンス(乗客への津波来襲の恐れ)の周知</li> <li>人員を確認し、点呼後、要員確保</li> <li>岸壁付近から人を退去させる(建物高所、高台等)</li> <li>係留強化</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>出港S/B</li> <li>乗下船作業を中止する</li> <li>ボート・イングリッジの格納(停電による作動不可を考慮)</li> <li>船内アナウンス(乗客へ周知、避難誘導)</li> <li>岸壁付近から人を退去させる(船内、建物高所、高台等)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>入港中止又は直ちに離岸し港外避難</li> <li>船内アナウンス(乗客へ周知)</li> <li>安全海域に向かう</li> <li>岸壁付近から人を退去させる(船内、建物高所、高台等)</li> </ul> |

※発令種類について  
(巨大地震の場合の表現：数値発表)

- ※1) 津波注意報(表記しない：1m)  
20cm以上で1m以下の津波(20cm≦高さ≦1m)  
もしくは震度3未満の地震発生
- ※2) 津波警報(高い：3m)  
1m超で3m以下の津波(1m≦高さ≦3m)  
もしくは震度3以上の地震発生
- ※3) 大津波警報(巨大5m.10m.10m超)  
3m超の津波(3m<高さ)



## 概要

旅行会社 A 社では、多岐に及ぶ自然災害の中でも地震災害に焦点を当てた対応マニュアルを策定。具体的なテーマとして、①緊急対応組織のあり方（災害に強い会社づくり）、②非常時の社員行動のあり方（特に安否確認方法）、③お客様と旅行の取扱いの3点を挙げている。

### ◆想定している地震

| 地震名      | 予想される発生時期         | 予想される死者数      | 推定被害総額 |
|----------|-------------------|---------------|--------|
| 東海地震     | いつ地震が発生しても不思議はない。 | 4,100～9,200人  | 約37兆円  |
| 南関東直下型地震 | ある程度の切迫性を有している。   | 7,159人        | 調査なし   |
| 東南海・南海地震 | 今世紀前半での発生が懸念される。  | 6,100～17,400人 | 約56兆円  |

(内閣府 中央防災会議資料より)

## 内容・特徴

### ①緊急対応組織のあり方について

- 震度6以上（必要に応じて震度5以下もあり）の地震発生時に「地震対策本部」を、本社又は営業統括本部に設置。人命救済を最優先に被災地緊急対策や復興対策のために必要な全権を掌握することとしている。

### ②非常時の社員行動のあり方について

- 危機管理の基本を「自助」に置き、発生時の状況に応じて取るべき行動を示した「社員行動基準」を定めている。特に出張先や添乗時に被災した場合には、「直ちに身（お客様）を守る」ことを最優先に、以降の連絡ルートや基本的行動を指示する内容である。

### ③お客様と旅行の取扱いについて

- 地震発生時には、被災地を旅行（滞在中）の顧客の安全配慮を最優先に、迅速な応急処置と適切な復旧対策を講じることとしており、対応方針をマニュアル化している。マニュアルでは、大きく「添乗員がいる場合」と「添乗員がいない場合（個人旅行を含む）」とに具体的な対応を示している。
- 添乗員がいる場合は、添乗員が責任をもって安全確保、状況報告・指示確認及び移動誘導等を行う。一方、添乗員がいない場合には、旅行者の自助努力と行動が基本としながらも、可能な限り所在確認と連絡を試み、周辺情報や可能な援助を提供することとしている。

### ◆地震発生時の対応（被災地を旅行（滞在中）の場合）

- ①添乗員がいる場合＝添乗員責任で対応
- ②添乗員がいない場合＝可能な範囲で安否確認・情報提供を試みる

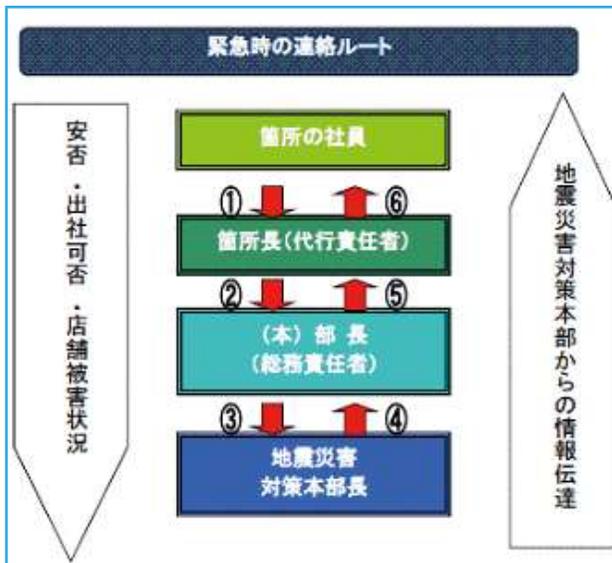
#### (3) 旅行中に地震が発生した時

##### ①被災地を旅行（滞在中）の場合（ECC開催中およびインバウンド旅行を含む）

|     | 添乗員がいる場合  | 添乗員がいない場合<br>(個人旅行を含む)  |
|-----|---|---|
| 被災地 | <ol style="list-style-type: none"> <li>直ちにお客様の安全を確保する。<br/>※万一、お客様に死傷者が発生した場合は、「事故対応マニュアル旅客事故編」と併せて対応する。</li> <li>安全な場所に避難後、ツアー取扱箇所の上司への連絡を試みる。<br/>状況報告と指示を受ける。</li> <li>移動不可の場合は、最寄の支店・事業所や関係機関に協力を求める。また、上司からの指示により状況を判断して対応する。</li> <li>留守宅または主催者への安否連絡は、申込み受付箇所が行なう。</li> <li>取扱箇所 ⇒ 営業本部等・統括本部 ⇒ 地震災害対策本部のルートで状況を報告する。</li> <li>約款上の取扱い(企画旅行)<br/>・「旅行の解除権」について<br/>募集型・受注型いずれも第16条3項/4項及び第18条による<br/>手配旅行については原則として前述の3.(1)③に準じる<br/>・「帰路手配」について<br/>募集型・受注型いずれも第20条による</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>お客様自身の自助努力と行動が基本である。</li> <li>個人・団体、企画・手配を問わず各箇所被災地方面へのお客様がいるか可能な限り確認する。</li> <li>宿泊施設等に滞在しているなど所在が明確な場合は、お客様本人との連絡のほか、当該関係機関との連携により、お客様に適切な情報と援助を提供する。</li> <li>お客様が移動中、所在が不明確な場合は、直接本人との連絡を試み、情報や可能な援助を提供する。</li> <li>留守宅または主催者への安否連絡は、申込み受付箇所が行なう。</li> <li>いずれの場合も関係機関の協力が不可欠である。</li> <li>お客様に対してノーアクションとならないように注意すること。</li> <li>受付箇所 ⇒ 所属営業本部等・統括本部 ⇒ 地震災害対策本部のルートで状況を報告する。</li> </ol> |

<注>特別補償規程について地震やそれによって生じた事故に起因した傷害に対しては補償金は支払われない(第4条)

### ◆緊急時の連絡ルート



## 概要

兵庫県において、平成17年4月より運用開始した防災情報提供事業。

これまでの防災行政無線、広報車等の既存の手法に加え、携帯電話やインターネット（伊丹市を除く全40市町ごとのHP）を介して県民に直接緊急情報等（※）を伝達するシステム。

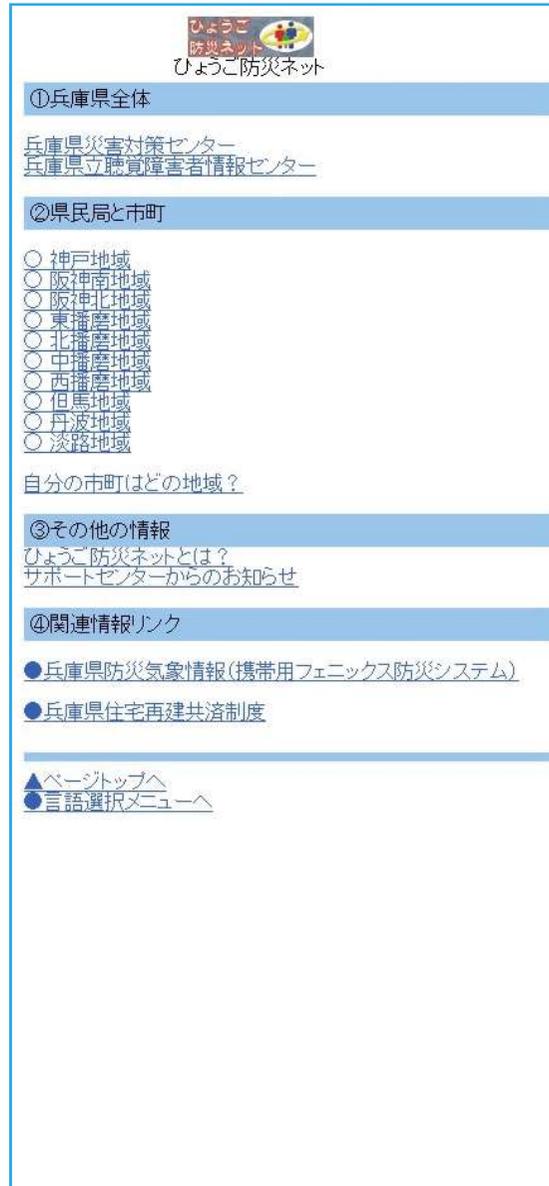
（※）地震、津波情報、気象警報、土砂災害情報、河川洪水予報、竜巻注意情報、国民保護に関する情報、避難情報

## メールにて受け取ることができる情報

携帯電話を登録した場合、以下の情報が入手可能。

- 緊急気象情報  
気象警報、土砂災害警戒情報、河川洪水予報、地震・津波・竜巻に関する情報、特別警報等
- 緊急情報  
避難情報等
- 国民保護情報  
大規模テロ情報、弾道ミサイルに関する情報等
- お知らせ情報  
防災に関する豆知識など

## ◆ひょうご防災ネット HP



The screenshot shows the homepage of the Hyogo Disaster Net. At the top, there is a logo with the text 'ひょうご防災ネット' and 'ひょうご防災ネット'. Below the logo, there are several navigation menus:

- ①兵庫県全体  
兵庫県災害対策センター  
兵庫県立聴覚障害者情報センター
- ②県民局と市町  
○神戸地域  
○阪神南地域  
○阪神北地域  
○東播磨地域  
○北播磨地域  
○中播磨地域  
○西播磨地域  
○但馬地域  
○丹波地域  
○淡路地域  
自分の市町はどの地域？
- ③その他の情報  
ひょうご防災ネットとは？  
サポートセンターからのお知らせ
- ④関連情報リンク  
●兵庫県防災気象情報(携帯用フェニックス防災システム)  
●兵庫県住宅再建共済制度

At the bottom, there are links for 'ページトップへ' and '言語選択メニューへ'.

## ◆神戸市 HP (トップページ)



The screenshot shows the top page of the Kobe City HP. At the top, there is a status bar with 'au 4G' and '14:44'. Below that, there is a search bar with 'bosai.net' and a search button. The main content area has the text '神戸市 (安全・安心情報)' and 'インフォメーション'. There is a dropdown menu for '全てを表示' and a search button. Below that, there is a section for '緊急情報' with a blue header. The first item is '非常に強い風の台風18号に注意' with a timestamp of '【2016/10/05 09:00:20】' and a link '>>これまでの緊急情報'. At the bottom, there is a section for '兵庫県災害対策センター' and a link '不要不急の外出は控えて下さい'.

## ◆神戸市 HP (緊急情報)



The screenshot shows the emergency information page of the Kobe City HP. At the top, there is a status bar with 'au 4G' and '14:45'. Below that, there is a search bar with 'bosai.net' and a search button. The main content area has the text '神戸市 (安全・安心情報)' and '緊急情報'. Below that, there is a list of emergency information items with blue headers and timestamps:

1. 非常に強い風の台風18号に注意  
【2016/10/05 09:00:20】
2. 避難勧告等の解除について  
【2016/09/20 16:13:37】
3. 避難勧告の発令について  
【2016/09/20 12:15:28】
4. 避難勧告の発令について  
【2016/09/20 12:02:06】

## 概要

災害時において、日本語を十分に理解できない外国人(主に在留外国人)に対し、迅速かつ的確に各種災害情報等を提供することを目的として、ひょうご防災ネットを外国語に翻訳するサービスとして、平成18年6月より運用を開始。

具体的には、気象情報や参画している各市町が発信する緊急情報等の内容を自動翻訳してHP(伊丹市を除く全40市町ごとのHP)上に公開。また、携帯電話登録者には、英語による更新通知メールを送付し、翻訳ページに誘導。

当初は5言語(英語、中国語(簡体字)、韓国語、ポルトガル語、ベトナム語)で運用開始していたが、平成28年12月現在は12言語(中国語(繁体字)、フランス語、ドイツ語、イタリア語、スペイン語、インドネシア語、タイ語)に拡充。

現在、兵庫県他、県下の市町40の自治体が参画しており、在留外国人のメール通知システム登録件数は約2,100件となっている(平成30年2月現在)。

## ◆登録用チラシ(例)

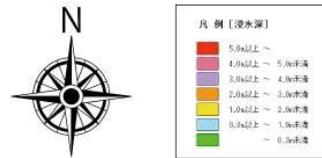
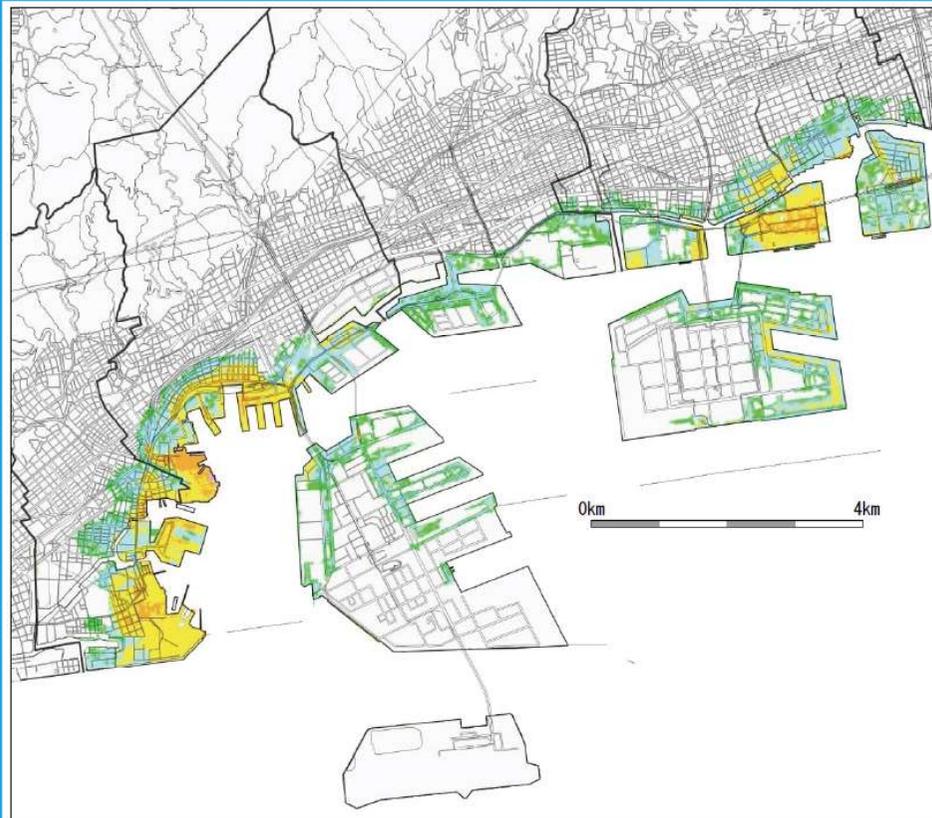
The image shows three examples of registration flyers for Hyogo Emergency Net. Each flyer includes the organization's name, website URL, and instructions for registration. The Japanese flyer (left) lists various disaster types like earthquakes, tsunamis, and weather warnings. The Thai flyer (middle) provides instructions in Thai script. The English flyer (right) lists the types of information received, such as emergency information from local municipalities, evacuation information, and information about evacuation centers. It also includes a QR code and a list of supported languages for automatic translation.

## 12言語のチラシを作成し、配布

## 概要

- ①兵庫県では、国の南海トラフ巨大地震による津波想定（平成24年8月29日発表）を踏まえ、兵庫県独自の津波浸水想定図を神戸、阪神、播磨、淡路の4つの地域に区分して作成。
- ②南海トラフ巨大地震による津波とは、住民避難を柱とした総合的防災対策を構築する上で想定する南海トラフ沿いで発生する可能性がある「最大クラスの津波」で、発生頻度は極めて低いものの、発生すれば甚大な被害をもたらす津波。

### ◆兵庫県津波浸水想定図：神戸市（東部）



**【標造物条件】**  
 条件：施設あり、地震動による沈下あり、天端越流破壊あり  
 ※ 強震動に伴い防潮堤等の防潮施設は沈下し、さらに、津波が天端を越流したら破綻するとした場合（防潮門扉、水門は全開）  
 ※ 常時閉鎖されている、あるいは、耐震性を有し、自動化され、津波が到達するまでに閉鎖が完了できる施設は「閉」条件とする

| 海岸保全施設 | 地殻変動に伴う沈下 | 地震動による沈下 | 防潮門扉 | 津波が施設天端を越流した場合 |
|--------|-----------|----------|------|----------------|
| あり     | 沈降のみ考慮    | 考慮       | 一部閉鎖 | 破綻             |

- 【留意事項】**
- 「津波浸水想定図」は、最大クラスの津波が一定の条件下において発生した場合に想定される浸水の区域（浸水域）と水深（浸水深）を表したものです。
  - 最大クラスの津波は、現在の科学的知見を基に、過去に実際に発生した津波や今後発生が予想される津波から想定したものであり、これよりも大きな津波が発生する可能性がないというものではありません。
  - 実際の災害では、局所的な地面の凹凸や建築物、地震による地盤変動や構造物の変状等の影響を受けるため、計算条件と異なる状況が発生し、浸水域外での浸水の発生や、浸水深がさらに深くなる場合があります。
  - 「津波浸水想定図」では、津波による河川内や湖沼内の水位変化を図示していませんが、津波の遡上等により、実際には水位が変化することがあります。



### ◆CG ハザードマップ HP

### ◆ハザードマップ（地域選択画面）

他の自然災害とともにスマートフォンでも確認できる方法を提供。

# 市町津波計画策定の手引き

## 概要

兵庫県内市町の津波避難計画策定支援のために、東日本大震災を踏まえた制度改正等を反映させた「市町津波避難計画策定の手引き」を平成28年2月に策定、公表。  
平成29年度末までに沿岸全18市町で策定完了。

## 内容・特徴

本手引きの主な目的は以下の3点と、なっている。

- ・ 県内市町の津波避難計画の策定支援
- ・ 県内市町の防災担当職員研修のためのテキストとしての活用
- ・ 住民の居住地における自主的な取り組みを支援。外出先での津波遭遇も考慮

なお、手引きの中で「住民の率先避難による観光客等への周知効果」について取り上げており、海外からの来訪者対応について触れている。

### ◆市町津波避難計画策定の手引き

**表紙**

市町津波避難計画策定の手引き

平成28年2月  
兵庫県

**海外からの来訪者への避難誘導に関する記載 (P62)**

(2) 住民の率先避難による観光客等への周知効果

ア 住民の避難が来訪者に一大事発生を伝える  
津波発生時に避難するのは、観光客等に限定したものでなく、住民も同時に避難することが重要となります。一時的な来訪者とは異なり、住民には事前に普及啓発が可能な上、情報伝達を行うことも可能です。  
津波警報等は発生すると、対象市町内に滞在する住民や観光客等の保有する携帯電話等に緊急連絡メールとして着信し、一斉に鳴動を開始します(対象機種に限る)。  
そして、緊急連絡メールを受信した住民が一斉に率先避難をすることで、送信する手段を持たない周囲の来訪者にとっても、一斉の着信音と住民等の避難行動により、一大事が発生したと自然に伝わります。

イ 海外からの来訪者等への声掛けなど  
海外からの来訪者等で声掛けている方がいたら、「Tsunami is coming! Let's runaway!」(ツナミ イズ カミング! レッツ ランアウェイ!)<sup>50)</sup>の声掛けがある。また(一語に「基づく」)<sup>51)</sup>と、周囲に声掛けしながら、自ら逃げ出すことを心がけることで、日本語が分からない方への周知効果が生じるとともに、「第4章 5 避難に関する人間の心理」に示す同属性バイアスも併った避難が期待できます。

また、海外からの来訪者等は、津波避難に関する標識の意味を正しく理解できない可能性があるため、英語表記<sup>52)</sup>を合わせて行うことも有効です。

  
津波避難区域  
Tsunami evacuation area

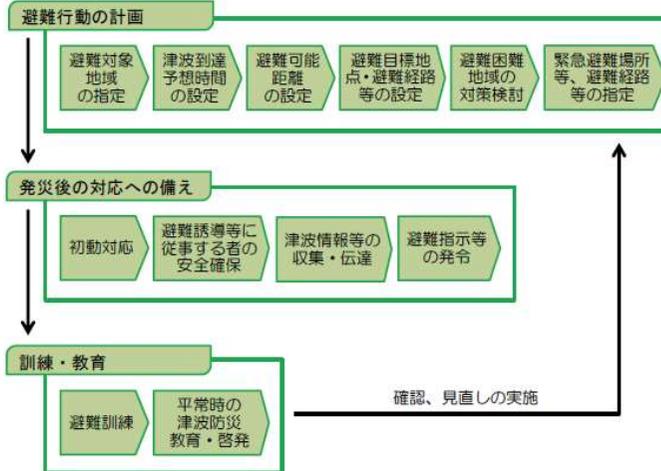
  
津波避難ビル  
Tsunami evacuation building

  
津波注意  
Warning/Tsunami hazard zone

  
<参考>避難所  
Safety evacuation shelter

50) 英語については、東原啓(平成27年)「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針 緊急等編」p.85より。  
51) 以上、上記の準拠に関する3種は、「津波に関する統一標識」として、図記号の国際規格となっている。

### 津波避難計画策定のステップ (P20)



### ◆避難計画の例 (神戸市地域防災計画より)

■ 地震・津波対策編  
【応急対応計画】6. 避難計画

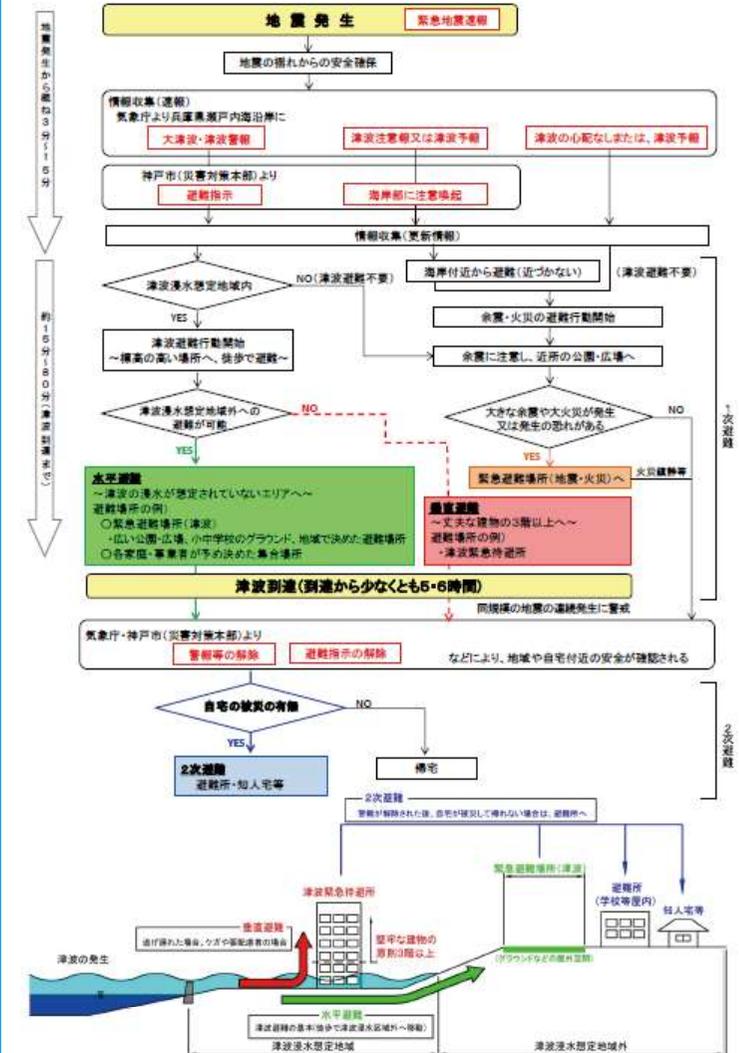


図 6-1-1 避難行動フロー (地震・津波)

地震・津波対策編 - 71 -