

大規模災害時における外国人観光客の
超広域避難に関する研究
報告書

【資料編】

中央日本四県

新潟県
長野県
静岡県
山梨県

令和7年9月

もくじ

資料 1 過去の災害対応事例

1	2011 年東日本大震災	2
2	2016 年熊本地震	5
3	2024 年能登半島地震	7

資料 2 先進事例や専門家意見、駐日大使館等へのヒアリング

1	沖縄県	8
2	観光庁主催 令和 6 年度観光危機管理セミナー	10
3	大使館ヒアリング	11

資料 1 過去の災害対応事例

1 2011 年東日本大震災

(1) 対応

(福島県)

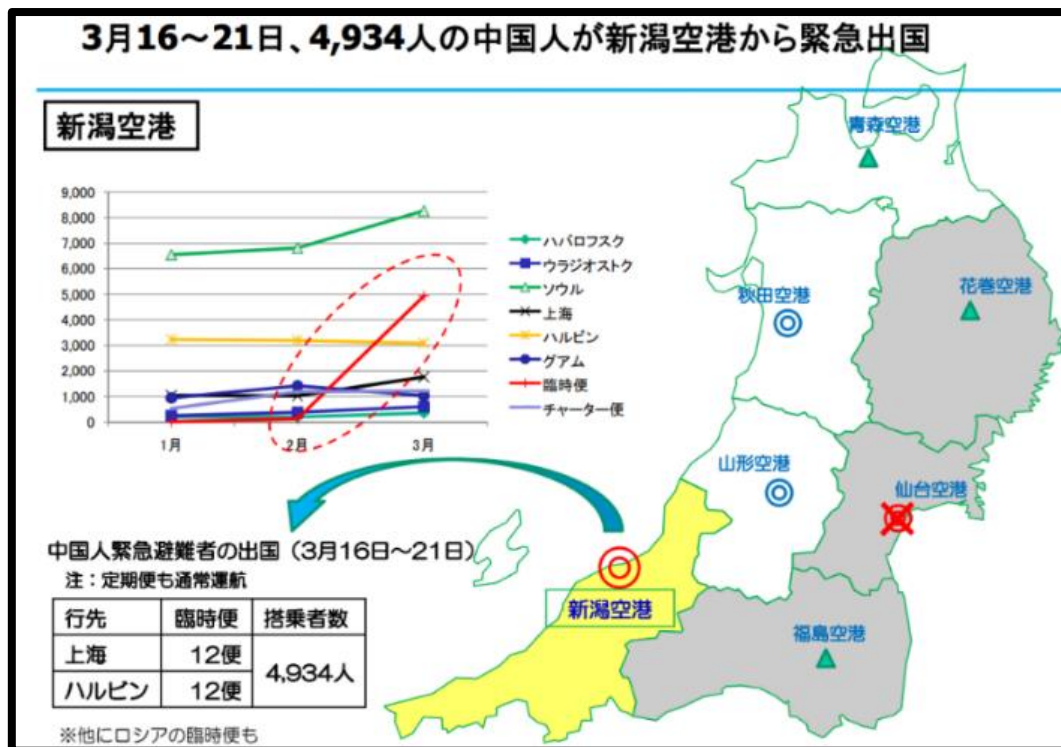
- ・ 対象を外国人に限定した対応はしなかった。
- ・ 平時から設置されている国際交流協会の相談窓口において随時相談に乗っていたが、特別な対応等はしなかった。

(宮城県)

- ・ 避難所に通訳を配置。
- ・ 県内に滞留していた外国人を含む帰宅困難者等に対しては、まずは宮城県外へ出てもらうため、山形県が手配したバスで山形県に移動してもらった。また山形県ホームページで関東方面への公共交通機関を紹介してもらい、宮城県ホームページからリンクさせた。
- ・ 外国人観光客の帰国に特化した支援は行わなかった。

(新潟県)

- ・ 中国総領事館からの要請を受け、宮城県、福島県を中心に中国人の帰国を支援（バスによる新潟空港への輸送等）。
- ・ 県及び新潟市は市内の体育館や産業施設を一時避難場所として提供したほか、食料や毛布等の手配、空港内での乗客の整理等を実施。



（新潟市作成資料）

（アメリカ）

- ・ 仙台から東京へのバス及び東京から台北への航空チャーター機を手配し、在日外交官の家族らが出国。

（フランス）

- ・ 在日フランス人に帰国もしくは日本の南部に避難するよう勧告する声明を発表し、帰国用にエール・フランス機を手配。

（中国）

- ・ ホームページ上で自国民を新潟から出国させる旨を表明。手配したバスにより自国民を宮城県や福島県から新潟県に輸送し、臨時便と定期便合わせて 29 便により 6 日間かけて約 6,000 人が新潟空港から出国。

※外国政府の対応については福島第一原子力発電所事故も関連した複合災害事故の対応であることに留意する必要がある。

(2) 課題

(宮城県)

- ・ 各種窓口に殺到した電話への対応に忙殺され、行政として本当に発信したい情報を発信することが困難な状況に陥った。

(新潟県)

- ・ 本事例は、中国総領事館からの要請により実施されたものであり、自治体の関与に関するルールは明確化されていない。
- ・ 各国の文化の違いなどを踏まえ、日本人と外国人で避難所を分けるのが望ましいとの意見があった。
- ・ 新潟県国際課職員が通訳として対応したが、複数の言語への対応を検討する必要がある。

※参考資料：宮城県（2023）『みやぎの 3.11「現場編」』宮城県

2 2016 年熊本地震

(1) 対応

※熊本県による

(情報発信の対応)

- ・ 多くのアクセスでサーバーがダウンしないよう県ホームページの災害専用ページへの切り替え
- ・ 「平成 28 年熊本地震に関する情報」サイトを開設し、地震関連記事を集約し県民へ提供する体制を整備
- ・ SNS での情報発信

(外国人、観光客への対応)

- ・ 熊本市国際交流振興事業団による外国人被災者のための生活相談や避難所巡回によるニーズ把握、情報提供を実施
- ・ 駐日タイ大使館からの在熊のタイ人を母国へ帰国させるための手配ができないかとの相談を受け、民間会社のバスを手配し、地震による渋滞状況等を考慮したうえで、乗車場所、出発時間、福岡までのルートを設定。同大使館側に情報提供し、無事帰国するに至った。
- ・ 中華人民共和国駐福岡総領事からの要請により、福岡領事館へ助けを求めた中国人観光客の元へ、中国語が堪能な県職員を派遣し、心配事や希望、要望を聞き取り、福岡空港等へ移動するための支援を行った。

(2) 課題

- ・ 避難所等における外国人の避難状況について把握できず、メディアや駐日大使館等からの外国人の避難状況に係る問合せに対して、十分に対応できなかった。
- ・ 母国語で話ができないため、配給される食事の列に並ばずにインスタント食品ばかり口にするなど、不安を抱えたまま孤立した外国人避難者がいた。
- ・ 避難所での食事についてハラル等の対応ができないことを理由に、避難していた外国人がその避難所を出て行ったケースがあった。
- ・ 外国人旅行者等への避難情報等の提供が困難だった。
- ・ 宿泊施設等での旅行者に対する適切な情報提供や避難誘導等がなされて

いない所が存在した。

※参考資料：熊本県（2018）「平成 28 年熊本地震 熊本県はいかに動いたか
初動・応急対応編」ぎょうせい

3 2024 年能登半島地震

(1) 対応

※石川県による

- ・ 外国人観光客向けの対応は特段しなかった。
- ・ 冬季に発生した災害であったため、実態として外国人観光客は少なかったと思われる。また北陸新幹線等が早期に復旧したため、県内にいた外国人は自ら移動したと推測される。
- ・ 今後、石川県への旅行を検討している方向けに、県ホームページに当時の石川県の状況や JR ホームページのリンクを掲載した。

(2) 課題

- ・ 発災後の混乱により、外国人がどこに滞在しているか把握できない状況だった。

資料2 先進事例や専門家意見、駐日大使館等へのヒアリング

1 沖縄県

取り組みの参考にするため、全国に先駆けて観光危機管理計画を策定している沖縄県へ令和6年11月25日にヒアリングを行った。

(取組内容)

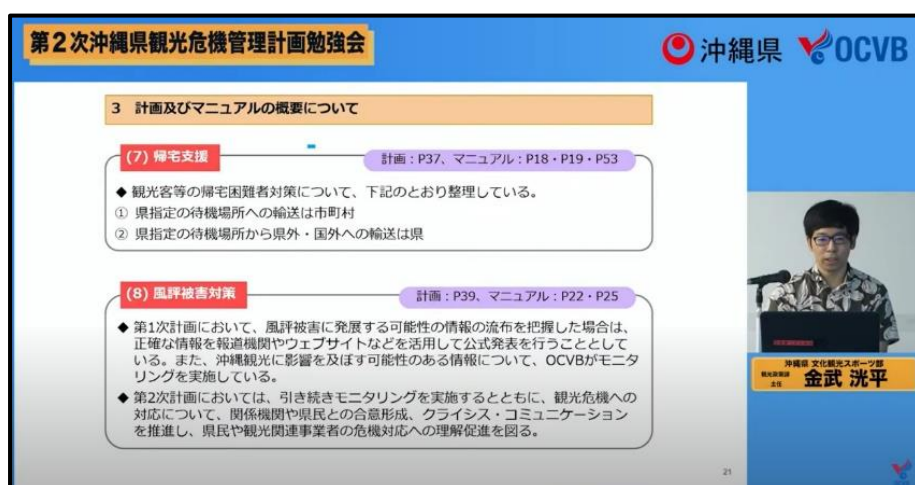
- ・ 沖縄県では平成27年3月に「沖縄県観光危機管理基本計画」を、平成28年3月に「沖縄県観光危機管理実行計画」を策定。
- ・ 観光産業に負の影響を与える観光危機に対し、県、市町村、一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー、観光関連団体・事業者、県民等の各主体が、連携を図りながら観光危機管理の役割と行動を認識し、各主体が連携して対応できる体制を構築。
- ・ 地域防災計画へ外国人観光客対応も位置づけているものの、具体的ではないため、観光危機管理計画やマニュアルで具体的な取り組みを行うこととした。
- ・ 防災部局が実施する総合防災訓練とは別に、観光部局も参加した観光客対応の訓練を行っている。
- ・ 令和4年3月に上記2つの計画を「沖縄県観光危機管理計画」に一本化するとともに、観光危機時に迅速な対応ができるよう、「沖縄県観光危機管理対応マニュアル」を作成し、計画については5年ごとに、マニュアルについては定期的に実施する訓練や実際の危機対応を踏まえて、随時見直しすることとしている。
- ・ この中で、帰宅困難者の輸送フローを策定し、勉強会、図上訓練等を実施。

(課題)

- ・ 観光危機管理を推進するにあたり、人事異動による継承、ノウハウの蓄積の困難さ、行政の部局横断による連携の難しさが課題。沖縄観光コンベンションビューローは専任の職員も配置され比較的ノウハウが蓄積しやすいため、継続的に取り組めるようにしている。また、部局間の連携については、図上訓練を通じて、防災や交通部局も参加している。
- ・ 市町村で観光危機管理計画を策定するにあたり、「地域防災計画があるのに必要性を感じない」「予算がない」「何に取り組んだらよいかわからない」などの回答があったため、県主催の勉強会を開催し、理解促進の機会をつ

くるとともに、観光庁の補助事業の活用や、県事業で計画策定のアドバイザー派遣を実施し、現在は18市町村で計画を策定済み。

- 外国人観光客の滞在状況の把握等についてはCIQ（税関、主入国管理などの機関）と意見交換を行ったところではあるが、本省との調整もあり、具体的に進んでいない。また、駐日大使館等とも連携はしているが、十分なシミュレーションができていない状況。
- 空港に近い体育館を一時待機場所としているが、今後は北部のリゾート地からの一時待機場所の設定も検討している。一時待機場所の運営（場所借り上げ、宿泊物品の貸与、間仕切り、対応職員の配置等）は県が主体で運営する計画としている。他県の自治体においては、警備会社と協定を結び、施設の運営を委託している例もあると承知しており、沖縄県でも外部への委託を検討している。
- 外国人観光客の一時待機場所までの輸送について、現段階で協定はなく、具体的な検討はできていない。那覇市ではタクシー協会と協定を結んでいるため、一時待機場所までの輸送を依頼することは可能。
- ホテルで所有している車両の活用は今後の検討課題。
- 外国人観光客を輸送する際の通訳の同乗は現段階でそこまで検討が進んでいない。災害サポーターなどのボランティアもいるが、被災者になる可能性もあるため、ボイストラなどの翻訳アプリの活用も必要と認識。
- 羽田への輸送を想定した図上訓練は実施しているが、実地訓練や外国人をターゲットとした訓練は行っていない。



（沖縄県では随時、観光危機管理に関する勉強会、図上訓練等を実施）

2 観光庁主催 令和6年度観光危機管理セミナー

観光危機管理の日本における第一人者として講師を務めた観光レジリエンス研究所代表 高松正人氏よりアドバイスをいただいた。

(確認事項)

- ・ 外国人観光客の帰国支援の参考になる事例について

(高松氏)

- ・ 熊本地震の際、由布市や別府市に滞留した外国人について、福岡の領事館が動いて帰国支援した例がある。
- ・ 駐日大使館・領事館等は自国民の保護を所掌しているので、巻き込んで対応していくとよい。駐日大使館等だけでは通訳等の用意ができない場合、職員が添乗したりする支援も考える必要がある。
- ・ また、関空が台風で閉鎖された際も大阪の領事館がいち早く動いてバスを出した。訓練も空港内にデスクを設けて行っている。
- ・ 県がすべてを対応するのは不可能なので、駐日大使館・領事館等とも連携し、県は地元バス事業者とも連携しながら、あらかじめ通行するルートを決めてシミュレーションしたりするとよい。

3 駐日大使館等

※順序は「国・地域別コード表（経済産業省）」を参考に掲載

◆大韓民国

【過去の災害時に自国民を国外に避難させた事例】

- ・ 新型コロナウイルスが発生した際に、クルーズ船に乗っていた自国民を韓国軍用機で帰国させた。

【大規模災害発生時に自治体に求める支援・関与】

- ・ 災害に関する最新の状況の提供
- ・ 自国民がどこに避難しているかの情報提供

◆中華人民共和国

【大規模災害発生時に自治体に求める支援・関与】

- ・ 避難施設に集まった自国民に関する情報提供
- ・ 避難場所と避難物資の確保
- ・ 帰国意欲のある自国民の集約、輸送

◆台湾

【大規模災害発生時に自治体に求める支援・関与】

- ・ 安全ルートの確保と交通手配の支援
- ・ （旅券が水没や焼失された場合）罹災証明書などの書類発行
- ・ 大使館からの安否確認やアナウンスを自国民が随時受け取れるための協力

◆香港

【過去の災害時に自国民を国外に避難させた事例】

- ・ 2011 年の東日本大震災の際には、日本在住の香港人にメールで、或いは香港（852）1868 ホットライン（香港出入国管理局の香港居住者支援部門が海外にいる香港居住者に提供している 24 時間の支援サービス）に電話をかけてきた香港人に、「香港に帰りたいかどうか」を確認。

- ・ 希望者には指定の場所（ホテル）に集まってもらい、そこからは代表部が用意したバスで空港へ、空港からはチャーター便で、出国してもらった。

◆タイ

【過去の災害時に自国民を国外に避難させた事例】

- ・ 東日本大震災時に大使館の HP を用いて、自国民に情報発信をし、千葉県成田市内にあるタイの寺院に自国民を集め、バス会社に輸送してもらった上で、軍用機（タイ政府）で出国
- ・ 熊本地震の際は、別府アリーナや熊本大学に自国民を集めて、バス会社に依頼し、福岡県のグローバルアリーナや福岡空港まで避難や輸送をした。（航空会社の手配はしていない）

【大規模災害発生時に自治体に求める支援・関与】

- ・ 外国籍にもアクセスし易い情報発信（例えば、避難場所、支援物資の配布場所など）
- ・ 多言語での情報発信、及び多言語対応可能な問い合わせ先
- ・ 避難や支援を求めている外国籍の情報提供（国別）