

研究指導 青木 孝弘 講師

# 宿泊施設の外国人向け災害対策のあり方

## 一事業継続計画(BCP)の実態調査から一

渡部 佳樹

### 1. はじめに

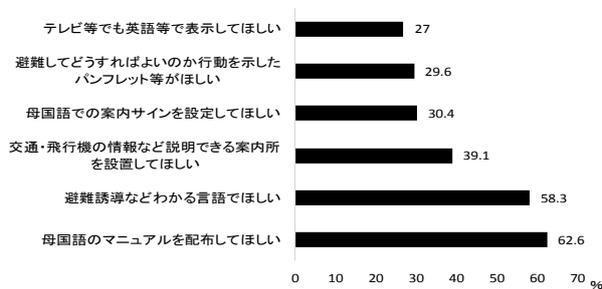
#### 1.1 研究背景

鹿野(2016)によると,近年の訪日外国人旅行者の増加により 2016 年の外国人の延べ宿泊人数は,国内全体では前年比 46%増の約 6,561 万人となった。しかし,福島県内では 5 万 6420 人に留まり,東日本大震災直前の 9 万 6,040 人と比べてなお約 4 万人減少している。これは原発事故に伴う風評被害に起因していると推察される。

これに対して,福島県では外国人向けに英語による,原子力,放射線,地震等の防災情報をインターネットで発信し,風評被害の払拭に取り組んでいる。(福島県国際交流協会 2017)

図表 1 は熊本地震で被災した訪日外国人旅行者が「避難時に困ったことは何か」を,株式会社サーベイリサーチセンター(2016)が調査した結果である。「母国語のマニュアルを配布してほしい」,「避難誘導などわかる言語でほしい」が多数を占めており,訪日外国人に対して平常時から避難誘導の備えと防災意識を持つことの大切さが見て取れる。

図表 1 熊本地震災害発生時の外国人のニーズ



出所:株式会社サーベイリサーチセンター(2016)より筆者作成

#### 1.2 事業継続計画(BCP)とは

では事業者として災害対策はどう取り組むべきなの

だろうか,中小企業庁(2017)は企業に対して,事業継続計画(BCP)(以下 BCP とする)の策定を推奨している。BCP とは企業が自然災害,大火災,テロ攻撃などの緊急事態に遭遇した場合において,事業資産の損害を最小限にとどめつつ,中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために,平常時に行うべき活動や緊急時における事業継続のための方法,手段などを取り決めておく計画のこととされる(ibid.)。

また,国土交通省(2017)では,BCP とは自然災害など,予期せぬ事態が発生したときでも,業務を継続できるようにするための計画であると定義づけている。

この BCP の特徴は,(1)優先して継続・復旧すべき中核事業を特定する,(2)緊急時における中核事業の目標復旧時間を定めておく,(3)緊急時に提供できるサービスのレベルについて顧客と予め協議しておく,(4)事業拠点や生産設備,仕入品調達等の代替策を用意しておく,(5)全ての従業員と事業継続についてコミュニケーションを図っておくことにある。

企業が大地震などの緊急事態に遭遇すると操業率が大きく落ちる。何も備えを行っていない企業では,事業の復旧が大きく遅れて事業の縮小を余儀なくされたり,復旧できずに廃業に追い込まれたりするおそれがある。一方,BCP を導入している企業は,緊急時でも中核事業を維持・早期復旧することができ,その後,操業率を 100%に戻したり,さらには市場の信頼を得て事業が拡大したりすることも期待できる。

### 2. 先行研究

地域の災害対策や BCP についてはこれまでいろいろと研究されている。

玉木(2014)では伊東市の観光開発において観光の SWOT 分析を行い,戦略を立てる中で自然災害の危機管理体制の強化が挙げられており,片桐他(2015)

では、震災発生時に都内の外国人観光客が適切な避難誘導を受けにくい状況下でも観光客の行動傾向をつかむことにより、エリアごとに区画し、観光エリアそのものを避難場所と選定し、誘導することが望ましいと結論づけている。これらは、災害時に備えて、危機管理体制の構築や避難場所の選定が日本人に限らず外国人旅行者に対しても重要になることを示している。

他方BCPに関して、林他(2017)は、企業のBCPの取り組みは急激に進んでおり、その取り組みの中で、コミュニティとの連携・協力、地元貢献のための活動が促進され、熊本地震のような災害時にも有効に機能すると述べている。鹿嶋(2017)は、熊本地震では建物や設備の損傷などの直接的被害による操業停止が多発したが多くの工場は1週間から1ヶ月程度で比較的早い復旧を遂げたことに着目し、東日本大震災を機に各社がBCPを策定、改定したことが奏功したと述べている。以上の先行研究は、BCPを導入することにより、地域との連携を図りやすくとともに、災害事後の復旧が一層早くなることを示唆している。

### 3. 本研究の目的

地域の災害対策や企業一般のBCPについては研究されているが、宿泊施設でのBCPについては、ほとんど研究されていない。そこで本研究は東日本大震災の被災地であり風評被害が続く福島県の宿泊施設の災害対策とBCPの状況や導入の課題を明らかにすることを目的とする。宿泊施設のBCPを推進することにより、日本人のみならず外国人旅行者に対して安心を提供し、福島県の観光復興と経済効果につなげることが期待される。

具体的には、福島県旅館ホテル生活衛生同業組合に登録されている宿泊施設に、BCPや外国人向けの災害時の対応策は、どの程度整えられているのかをアンケート調査し考察を行う。

## 4. 調査

### 4.1 アンケート調査の概要

福島県旅館ホテル生活衛生同業組合に加入している540社の中から160社を無作為に抽出しBCP

や防災マニュアルに関するアンケート調査を行った。

調査期間：2017年12月1日～12月20日

調査対象：福島県旅館ホテル生活衛生同業組合に登録されている宿泊施設

有効回答数：22件（14%）

### 4.2 調査結果

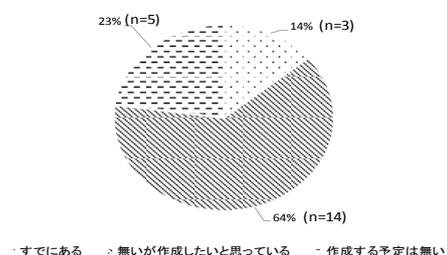
図表2はサンプル宿泊施設の概要である。平均従業員数は27人、外国語の対応が可能なスタッフの平均人数が1.2人、平均のお客様の収容人数が108人、平均の年間宿泊者数が490人、年間売上高の平均値が1億5054万円、最大値が10億7千万円、最小値が400万円である。

図表2 要約統計量

変数	n	平均	標準偏差	最小値	最大値	中央値
従業員	22	27	42	1	180	13
外国語対応スタッフ	17	1	1	0	4	1
お客様収容人数	21	108	147	15	525	50
年間宿泊者数	18	15,887	23,884	500	80,037	5,750
外国人宿泊者数	15	490	849	0	2,750	50
年間売上高	17	150,541,176	293,643,030	1,070,000,000	30,000,000	4,000,000

まず、防災マニュアルについて、防災マニュアルがある宿泊施設は全体の14%にとどまった。しかし、現在は無いが策定をしたいと考えている宿泊施設は64%と2/3近くにのぼった(図表3)。また、防災マニュアルはあるものの、お客様が読めるようになっている宿泊施設は1社、さらに、外国人に対応しているものは0という結果になった。

図表3 防災マニュアルの有無と作成意識



次にBCPにいたっては、すべての宿泊施設が作成しておらず半数の施設が作成する予定はないという結果が得られた(図表4)。また、現時点で、BCPを知らないと回答した宿泊施設は73%と、宿泊施設におけるBCPの認識度が低いことが明らかとなっ

た（図表 5）。

図表 4 BCP の作成意識

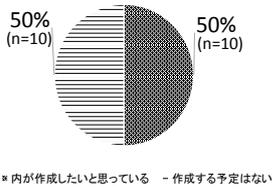
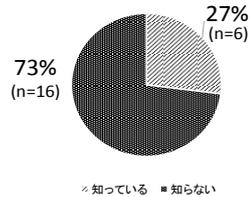


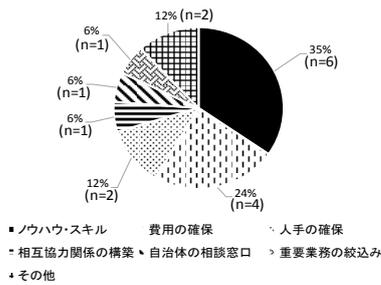
図 5 BCP の認識度



続いて現状で BCP が作成できていない理由を調査した（図表 6）。

BCP を作成できない一番の理由は「策定に必要なノウハウ・スキルがない」であり、全体の 35% を占めた。これに次いで、「費用の確保が難しい」が 24%、「策定する人手を確保できない」が 12% という結果になった。

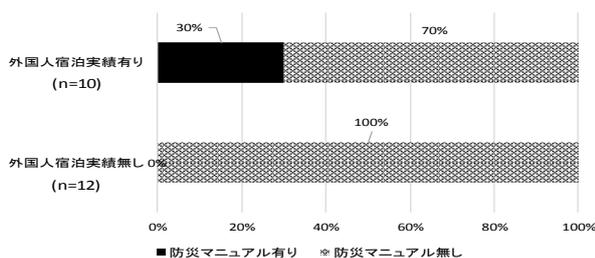
図表 6 BCP が策定困難な理由



## 5. 分析

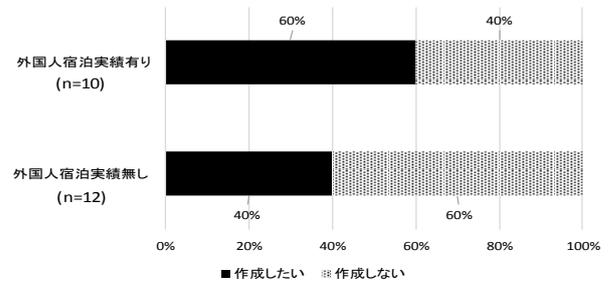
外国人の宿泊実績がある宿泊施設と、ない宿泊施設とにカテゴリーを分け、防災マニュアルの有無にどのような違いがあるか分析を行った（図表 7）。外国人宿泊実績のある宿泊施設の 3 割が防災マニュアルを作成していたが、宿泊実績のない宿泊施設において防災マニュアルを作成していたものは皆無だった。カイ二乗検定により、統計上有意味な差が確認された（P 値：0.0412）。

図表 7 外国人宿泊と防災マニュアルの有無



次に同様のカテゴリーで、BCP 策定意識について分析を行った（図表 8）。外国人の宿泊実績のある宿泊施設の 6 割が BCP を策定の意向を示し、宿泊実績のない宿泊施設の 4 割を上回ったが、検定の結果、統計上有意味な差は見られなかった（P 値：0.3711）。

図表 8 外国人宿泊と BCP 策定意識



## 6. 考察と評価

### 6.1 考察

外国人宿泊実績のある宿泊施設とない宿泊施設を比較すると、外国人の宿泊実績のある宿泊施設は、防災マニュアルの整備状況と、BCP の策定意識が高い結果となっている点である。このことは外国人の宿泊実績のある宿泊施設は、これまでの外国人への接客を通して外国人に対する防災マニュアルの必要性や、BCP の必要性を感じていることを示唆している。

また今回の調査では BCP を策定したいが、策定が困難な宿泊施設が多く存在することが確認された。その背景には策定にあたってのノウハウやスキル不足や、費用の問題が挙げられた。この解決には、地域や行政との連携が不可欠であると考えられる。宿泊施設は、観光やインバウンドとの関係がとても密接で、観光復興による地域活性化に無くてはならない産業だからである。そのため地域や行政と連携を強化して、BCP を整備するための資金助成や講習会の開催等を行うべきであろう。

### 6.2 評価

アンケート調査の結果について福島県旅館ホテ

ル生活衛生同業組合<sup>1</sup>より頂いた評価は以下の通りである。

- ① 防災マニュアルや BCP の策定の必要性を感じているのは間違いない。今後検討し外国人向けのみならず、それらの実施に向けての行動を検討する。また、宿泊施設の安全性を広め、誰にでも安心していただける宿泊施設の運営を心がけたい。
- ② 福島県との連携では、災害応援ネットワーク協定に加入しており、県内の宿泊施設の約 250 社が入っている。
- ③ 外国語のマニュアル作成は各宿泊施設が独自に行うものであるが、マニュアル以外にも外国人向けに作らなければならないものがある。マニュアルは今回回答しなかった宿泊施設も作成したいと考えているだろう。
- ④ 外国人実績のある宿泊施設は、外国人が宿泊するため必然的に作ろうといった意識があり、実績のない宿泊施設でも、今後 BCP や防災マニュアルを作りたいと考える施設が増えるだろう。

## 7. おわりに

本研究では福島県内の宿泊施設の外国人旅行者に対する災害対策の現状を調査し、先行研究では不十分であった宿泊施設での BCP の整備状況や策定意識を明らかにした。

しかし、サンプル数が少なく、福島県内の宿泊施設の全容を把握するには、不十分な結果となった。また、考察の検証を行うことができなかったため、策定にあたって出てくる問題点や苦勞等を把握することができなかった。

昨今の自然災害で明らかのように、外国人旅行者は、避難誘導や災害時の母国語防災マニュアルを必要としている。すべての宿泊施設が外国人旅行者に対して安全に、かつ、スムーズに避難誘導を行う体制を整えることが、地域の安全性を高め、更なるインバウンドの発展につながると考えられる。

## 参考文献・URL

- [1] 鹿嶋洋(2017)「熊本地震と製造業：地域経済の復興に向けて」『日本地理学会発表要旨集』
- [2] 片桐由希子・清水哲夫・河東宗平(2015)「東京都区部における訪日外国人旅行者の観光行動と広域避難場所の対応に関する - 考察」『社会技術研究論文集』2015 年第 12 号, pp. 61 - 70
- [3] 鹿野幹男(2016)「減った外国客 取り戻すには」朝日新聞 2016 年 11 月 17 日 朝刊
- [4] 国土交通省(2017)「国土交通省 BCP (業務継続計画) の概要」
- [5] 株式会社サーベイリサーチ(2016)「熊本地震における訪日外国人旅行者の避難行動に関する調査」(2016) (2017 年 12 月 26 日アクセス)  
[https://www.surece.co.jp/wp\\_surece/wp-content/uploads/2017/10/kumamoto\\_press.pdf](https://www.surece.co.jp/wp_surece/wp-content/uploads/2017/10/kumamoto_press.pdf)
- [6] 玉木栄一(2014)「伊東市の観光開発の歴史と今後の課題」『玉川大学観光学部紀要』2014 年第 2 号, pp13 - 35
- [7] 中小企業庁(2017)「中小企業 BCP 策定運用指針」(2017 年 11 月 1 日アクセス)  
[http://www.chusho.meti.go.jp/bcp/contents/level\\_c/bcpgl\\_01\\_1.html](http://www.chusho.meti.go.jp/bcp/contents/level_c/bcpgl_01_1.html)
- [8] 林秀弥・金思穎・筒井智士・西澤雅道(2017)「事業継続計画 (BCP) と事業継続マネジメント (BCM) — 災害対策基本法の改正を踏まえて —」『法政論集』270 号, pp369 - 390
- [9] 福島県国際交流協会「外国人向け防災情報」(2017) (2017 年 7 月 2 日アクセス)  
<http://www.worldvillage.org/bousai/index.html>

<sup>1</sup> 福島県旅館ホテル生活衛生同業組合事務局長の佐藤精寿氏に対して、2018 年 2 月 8 日に電話にてヒアリングを行った。