

自然災害発生時の訪日外国人旅行者への 初動対応マニュアル策定ガイドライン

～観光・宿泊施設の皆さまに向けて～

平成 26 年 10 月

国土交通省 観光庁

はじめに

本マニュアル策定ガイドラインは、観光施設および宿泊施設に携わる方に対して、大規模災害発生時の緊急時における訪日外国人旅行者向けの初動対応に関して、以下の4つの点について説明したものです。

- 訪日外国人旅行者に関する基礎知識
- 訪日外国人旅行者に対する初動対応内容
- 平常時から取り組むべき準備
- 訪日外国人旅行者への情報提供の仕方

本マニュアル策定ガイドラインは主に自然災害を想定して作成されており、具体的には地震・津波、風水害・火山噴火等を対象としています。なお、災害発生時の具体的な対応については、各地域・施設の状況を反映することが重要です。そのため、本資料は地域や観光・宿泊施設に応じた独自のマニュアル作成の際のガイドラインになり得る内容となっています。また、訪日外国人旅行者への対応という観点から、訪日外国人向け包括旅行を企画する旅行会社などにも活用できます。さらに、本資料は、訪日外国人旅行者への対応について記載をしていますが、日本人旅行者への初動対応としても応用していただけるエッセンスを含んでいます。

平成23年3月11日の東日本大震災の影響により訪日外国人旅行者は急激に落ち込んだものの、訪日外国人を迎え入れる関係者の努力により、平成25年には史上初めて訪日外国人旅行者数1000万人を達成しました。さらに2020年のオリンピック・パラリンピック東京大会に向け、東京はもとより日本国中を訪日外国人旅行者が安心して旅行することのできる環境を整え、その受入体制を世界に向けてアピールすべく、観光に携わる事業者の皆様が災害発生時に訪日外国人旅行者を速やかに誘導し、適切な情報提供を行える体制を整えていただくよう期待が高まっています。そのため、「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会」に、「訪日外国人旅行者への情報提供のあり方に関するWG」を設置し、自治体や観光施設の方々などの関係者からご意見を幅広く伺い、議論を重ねた成果として、本マニュアルを策定しております。

地域の観光・宿泊施設の事業者の皆様にご一読いただき、地域・施設の状況に即したマニュアルを策定するにあたり参考としていただければ幸いです。

目次

1. 訪日外国人旅行者に関する基礎知識	1
1.1 訪日外国人旅行者への初動対応に際する留意点	1
1.2 訪日外国人旅行者の災害に対する知識および特有な反応	1
2. 初動対応	3
2.1 基本的な初動対応内容	3
2.1.1 地震・津波	3
2.1.2 風水害	7
2.1.3 火山噴火	9
2.1.4 その他災害（原子力事故・感染症・テロ）	11
2.2 災害情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」およびスマートフォン用アプリ「Safety tips」の活用について	12
3. 平常時からの準備	15
4. 情報提供	17
4.1 災害発生時訪日外国人旅行者が求める情報コンテンツ	17
4.2 情報提供方法	17
4.2.1 多言語コミュニケーションツール	18
4.2.2 SNSなどの活用	18
4.3 情報ソース	19
4.3.1 災害発生時情報	19
4.3.2 防災施設	20
4.3.3 医療拠点	20
4.3.4 駐日外国公館	20
4.3.5 空港・公共交通機関	21
4.3.6 自治体による災害情報メール	21
5. 対応マニュアル参考事例集	22
5.1 既に作成されている対応マニュアル事例	22
6. 事前・事後チェックリスト	23
7. 参考資料	26
7.1 ピクトグラム	26
7.1.1 公共・一般施設	26
7.1.2 交通施設	27
7.1.3 商業施設および観光・文化・スポーツ施設	28
7.1.4 安全	29
7.1.5 禁止	29
7.1.6 注意	31
7.1.7 指示	31

7.2 災害発生時対応文例集.....	32
7.3 問い合わせメモ テンプレート例.....	51

1. 訪日外国人旅行者に関する基礎知識

災害時の初動対応において、特に訪日外国人旅行者を円滑に誘導するために配慮が必要な点について説明する。

1.1 訪日外国人旅行者への初動対応に際する留意点

訪日外国人旅行者は、さまざまな地域からの旅行者で構成され、災害の経験や知識についてばらつきがある。また、訪日外国人旅行者のほとんどは日本語が理解できない、また話すことが出来ないため、日本語での最新情報の入手や日本語によるコミュニケーションが困難なケースが多い。その他に、訪日外国人旅行者は、土地鑑がなく説明なしに避難することが容易ではない点や、文化の違いから集団行動に慣れ親しんでおらずトラブルに発展する可能性があることについても留意する必要がある。

また、訪日外国人旅行者は、PC、携帯電話、スマートフォンおよびタブレット端末といった情報ツールを活用して日本に関する情報を自国や海外の様々な情報サイトを通じて入手している場合がある。そのため、訪日外国人旅行者に情報提供をする際は、そのような認識を持った上で、出来るだけ正確な情報を提供することが求められる。

なお、訪日外国人旅行者にとって、宿泊施設は日本に滞在している間は自分の「家」となる施設であり、宿泊施設などのスタッフは、日本で頼れることのできる数少ない存在である。そのことに留意して、災害時でもできる限りおもてなしの気持ちを持って接することが重要である。見知らぬ土地で災害に出会った訪日外国人旅行者は非常に心細い思いをすることになる。そのため、共助の精神に基づいて地元の住民とも協力しながら訪日外国人旅行者を支援することが求められる。ただし、大規模な観光施設などでは、日本人を含む多数の観光客に対して対応することになるため、おもてなしの気持ちを持って接することに加え、速やかな初動対応や正確な情報提供に注力して対応することが望まれる。

1.2 訪日外国人旅行者の災害に対する知識および特有な反応

訪日外国人旅行者は、災害の経験や知識についてばらつきがあり、日本で発生しやすい地震・津波や台風といった風水害が一般的でないことがある。そのため、日本で発生する災害に対する基本的知識や避難行動について通常日本人が持つ知識を有していないことに留意することが求められる。特に地震についての知識・反応については以下の特徴がある。

【知識】

- 地震を経験したことがない訪日外国人旅行者は、地震が発生したことを理解できない可能性がある。
- 震度とマグニチュードに関する知識が無いため、地震の揺れの大きさや規模を理解できない。
- 地震が発生した後、観光・宿泊施設において停電や断水が発生することが予測できない。

【特有の反応】

- 地震の規模が把握できないため、過剰な反応を示す傾向がある。そのため、建物の安全性（建物の耐震に関する情報）について説明を求めることが多い。
- 地震の揺れに対する恐怖でパニックを起こし、一人でいられなくなる場合がある。

- 地震が発生した後も通常通りエレベーターを使おうとする人がいる。
- 被災地からの移動や帰国を求めて交通情報についての質問が多く寄せられる。

上記の通り、訪日外国人旅行者は災害に対する認識において日本人とは大きな隔りがあるため、一人ひとりの不安を取り除くよう接することが重要である。そのためには全体として迅速な対応を図りつつも、各人の問い合わせに丁寧に応じることや、不安が解消されるまで寄り添って継続的なコミュニケーションを図ることなど、きめ細やかな対応が求められる。

2. 初動対応

2.1 基本的な初動対応内容

災害時に、観光・宿泊施設が取るべき訪日外国人旅行者への初動対応について、地震・津波／風水害／火山噴火／その他災害（原子力事故・感染症・テロ）の災害ごとに、以下にまとめる。なお、施設が立地している地域の特性、施設規模に応じて初動対応に違いが生じることに留意する必要がある。また、本マニュアルに掲載されている対応は全ての状況において必ず求められる位置づけのものではなく、状況に応じて活用していただくことを前提としている。

2.1.1 地震・津波

(1) 地震による揺れが発生している時

1) 身の安全の確保を呼びかける

周囲にいる訪日外国人旅行者に対し、「あわてず、まず身の安全を確保する」ように呼びかけ、頭を保護し、丈夫な机の下など安全な場所に避難するように促す。

【対応文例】

(「7.2(1) 1) 身の安全の確保を呼びかける」を参照。)

日	英	7.2 文例番号
まわりの人に声をかけながら、あわてず、まず身の安全を！！	Call the attention of those around you, Remain calm, and secure your personal safety!	(1)
家具の転倒、落下物に注意し、頭を保護して避難してください。	Protect your head and escape, paying attention to tumbling furniture or falling objects.	(4)
頭を保護し、丈夫な机の下など安全な場所に避難してください。	Protect your head and shelter under a table.	(5)

2) 落ち着いた行動を呼びかける

訪日外国人旅行者に落ち着いて行動し、「あわてて外に飛び出さない」ように、建物内の安全な場所に留まるように呼びかける。

施設によっては、「エレベーターやエスカレーターを使用しない」ように呼びかける。

なお、大規模施設においては、大勢の人への初動対応を行わなければならない状況が想定されるため、災害発生直後にパニックにならないよう「落ち着く」ように、呼びかけることが特に重要である。

【対応文例】

(「7.2(1) 2) 落ち着いた行動を呼びかける」を参照。)

日	英	7.2 文例番号
あわてて外に飛び出さないでください。	Don't rush outside.	(6)
避難の際には、エレベーターは、絶対に使用しないでください。	Do not use the elevator to evacuate.	(8)

(2) 最初の揺れが収まった時

1) 状況を説明する

訪日外国人旅行者に「地震が発生した」こと、「現在、地震・津波などに関する情報を収集しており、状況が分かり次第、情報提供を行う」ことを呼びかけ、「今、何が起きているか」ということを説明する。

建物の被害状況の調査および従業員の安否確認を実施し、施設・設備の被害状況について情報提供する。

【対応文例】

(「7.2(2) 1) 状況を説明する」を参照。)

日	英	7.2 文例番号
大きな地震が発生しました。	A major earthquake has just occurred.	(9)

2) 避難誘導する

建物の耐震性が確保されている場合には、訪日外国人旅行者に、今後余震等が発生しても「建物の倒壊や崩壊のおそれはない」ことを説明し、「建物が安全である」ことを呼びかける。訪日外国人旅行者を建物内の安全な場所（あらかじめ決めておいた一次避難場所など）に誘導する。宿泊施設において客室内に留まれる場合には、客室内で滞留していただくように呼びかける。

建物内の設備・展示物の落下などが想定される場合には、訪日外国人旅行者を建物の外へ避難誘導する。その後、建物の被害状況・安全性を確認し、建物内に再誘導、もしくは、その他周囲の安全な施設に訪日外国人旅行者を誘導する。

建物の耐震性が確保されていない場合には、建物の外へ訪日外国人旅行者を避難誘導し、その後、その他周囲の安全な施設に誘導する。

なお、土砂崩れが発生するおそれがある場合には、訪日外国人旅行者に「山やがけには近

づかない」ように呼びかけ、安全な場所に避難誘導する。

また、津波が発生するおそれがある場合には、訪日外国人旅行者に「海岸・河川に近づかない」ように呼びかけ、高台に避難誘導する。

【対応文例】

(「7.2(2) 2) 避難誘導する」を参照。)

日	英	7.2 文例番号
ここは安全なので、ここにいてください。	This is a safe area. Please stay here.	(11)
非常放送、あるいは係員の指示に従い冷静に行動してください。	Behave calmly and follow the instructions of the emergency broadcast or staff members.	(12)
ドアや窓を開けて避難路を確保してください。	Open the door or window to ensure an escape route.	(18)
津波がくるので逃げてください。	A tsunami is coming, so please escape to a safe area.	(26)
海岸でぐらっときたら高台へ避難してください。	Leave immediately to highland when a strong shake has been felt on the seashore.	(27)

(3) ひと段落した時

1) 安否確認を行う

避難場所もしくは客室に滞留している訪日外国人旅行者の安否確認を行う。

ケガをしている訪日外国人旅行者がいた場合には、医療救護所（災害時に多数の傷病者が発生した場合、指定された避難所などに医療関係者が集合し、患者の応急処置をする場所。）が開設されているかを確認し、近くの医療救護所へ案内、搬送する。医療救護所が開設されていない場合には、近くの医療機関へ案内、搬送する。あらかじめ、多言語対応できる近隣の医療機関を把握しておくことが望ましい。

また、日本の旅行会社が企画した包括旅行の場合、旅行会社にて安否確認や帰国便の手配等を行うことが多いため、関係者間の連携が重要である。

【対応文例】

(「7.2(3) 1) 安否確認を行う」を参照。)

日	英	7.2 文例番号
ケガはありませんか？	Are you injured?	(30)

2) 訪日外国人旅行者からの問い合わせ対応・情報提供を行う

周囲や施設の状況に関する訪日外国人旅行者からの問い合わせに対応し、情報提供を行う。情報収集に際しては、自治体、メディアから発表される情報に注意し、最新情報の収集に努める。

訪日外国人旅行者からは、特に、交通情報に関する問い合わせが多いため、あらかじめ情報収集・提供の手順を定めておくことが望ましい。

また、訪日外国人旅行者からの問い合わせを記録する「問い合わせメモ」（テンプレート例を「7.3 問い合わせメモ テンプレート例」に添付。）を事前に作成し、自然災害発生時に活用することで、確実な対応を行うことが望まれる。（「3. 平常時からの準備」参照のこと。）

【訪日外国人旅行者からの問い合わせ文例】

（「7.2(3) 2 e. 訪日外国人旅行者からの問い合わせ文例」を参照。）

日	英	7.2 文例番号
（英語・中国語・韓国語）の相談窓口の電話番号か場所を教えてください。	Please give me a phone number location of a place where I can get information in (English/Chinese/Korean).	(73)
（英語・中国語・韓国語）のテレビかラジオは放送していますか？	Are there any (English/Chinese/Korean) television or radio broadcasts?	(74)
（英語・中国語・韓国語）を話せる人はいませんか？	Is there anyone who can speak (English/Chinese/Korean)?	(75)
_____ への行き方を教えてください。	Please tell me the way to _____ .	(76)
どうしたら _____ 空港に行けますか。	How can I get to _____ Airport?	(78)
（電車・バス・空港）はいつ復旧しますか。	When will the (train/bus/airport) be back in service?	(79)

2.1.2 風水害

(1) 発生が予測された時

風水害に関する警報・注意報が発表された場合、訪日外国人旅行者に対し、随時、最新の情報を提供し、注意を呼びかける。

特に、

- 土砂崩れが発生するおそれがある場合には、「山やがけには近づかない」
- 波浪・高潮が発生するおそれがある場合には、「海岸・河川に近づかない」
- 大雨などによる浸水被害が発生するおそれがある場合には、「地下などの低い場所に近づかない」

ように呼びかける。

訪日外国人旅行者が特に必要とする交通機関の情報を、影響が収まるまで継続的に提供する。また、訪日外国人旅行者からの問い合わせを記録する「問い合わせメモ」（テンプレート例を「7.3 問い合わせメモ テンプレート例」に添付。）を事前に作成し、自然災害発生時に活用することで、確実な対応を行うことが望まれる。（「3. 平常時からの準備」参照のこと。）

【対応文例】

（「7.2(4)3 風水害における初動対応」を参照。）

日	英	7.2 文例番号
高潮や浸水、土砂災害の発生するような場所には絶対に近づかないようにしましょう。	Do not approach places where the riverbed is high, or where a flood or landslide may occur.	(88)

(2) 影響を受けている時

自治体、メディアから発表される情報に注意し、最新情報の収集に努める。

避難勧告・避難指示が発表された場合には、訪日外国人旅行者を地域の避難場所へ避難誘導する。

(3) 影響がひと段落した時

訪日外国人旅行者に対し、被害状況を説明し、適宜、交通情報などの最新情報を提供する。

(参考)

風水害が発生するおそれがある場合に発表される気象警報などの種類と、とるべき行動は以下のとおりである。訪日外国人旅行者への対応を行う際に参考にすることが望ましい。

気象情報の種類								市町村の対応	住民の行動
大雨		暴風	高潮	波浪	暴風雪	大雪	土砂災害警戒情報		
土砂災害	浸水害								
特別警報 (重大な災害の起こるおそれが著しく大きい)	大雨特別警報(土砂災害)	大雨特別警報(浸水害)	暴風特別警報	高潮特別警報	波浪特別警報	暴風雪特別警報	大雪特別警報	・直ちに最善を尽くして身を守るよう住民に呼びかけ ・特別警報が発表され非常に危険な状況であることの住民への周知	・直ちに命を守る行動をとる(避難所へ避難するか、外出すること)危険な場合は家の中で安全な場所へととまる
	大雨警報(土砂災害)	大雨警報(浸水害)	暴風警報	高潮警報	波浪警報	暴風雪警報	大雪警報	・避難の呼びかけ ・必要地域に避難勧告・指示 ・応急対応態勢確立 ・必要地域に避難準備(要援護者避難)情報 ・避難場所の準備、開設 ・警報の住民への周知	・早めの自主避難、又は市町村の勧告・指示による避難 ・暴風警報については、安全な場所に退避 ・日頃と異なったことがあれば、市役所などへ通報 ・危険な場所に近づかない ・避難の準備をする
注意報 (災害の起こるおそれ)	大雨注意報		強風注意報	高潮注意報	波浪注意報	風雪注意報	大雪注意報	・警戒すべき区域の巡回 ・注意呼びかけ ・気象情報や雨量の状況を収集 ・担当職員の連絡態勢確立	・非常持出品の点検 ・避難場所の確認 ・窓や雨戸などの家の外の点検 ・テレビ、ラジオ、気象庁HPなどから最新の気象情報を入力 ・気象情報に気を付ける

図 2-1 気象警報等と、とるべき行動¹

¹ 特別警報について、気象庁 HP
<http://www.jma.go.jp/jma/kishou/now/tokubetsu-keiho/index.html>

2.1.3 火山噴火

(1) 発生が予測された時

噴火警報・噴火予報が発表された場合、訪日外国人旅行者に対し、随時、最新の火山情報を提供し、注意を呼びかける。

火山付近では、「火山に近づかない」ように呼びかける。火山から離れた場所であっても、火山灰による被害が発生するおそれがある場合には、「外出を控える」、「火山灰を防ぐものを身に付ける」ように、注意を呼びかける。

また、事前に作成しておいた訪日外国人旅行者からの問い合わせを記録する「問い合わせメモ」（テンプレート例を「7.3 問い合わせメモ テンプレート例」に添付。）を活用し、確実な対応を行うことが望まれる。（「3. 平常時からの準備」参照のこと。）

【対応文例】

（「7.2(4) 4 火山噴火における初動対応」を参照。）

日	英	7.2 文例番号
危険な地域に立ち入らないでください。	Refrain from entering the danger zone.	(90)
気象庁が発表する噴火予報および噴火警報に注意しましょう。	Pay attention to volcanic warnings/forecasts issued by JMA (Japan Meteorological Agency).	(91)
噴火警報は、予想される噴火による災害について、警戒を呼びかけます。	Volcanic Warnings are issued in relation to expected volcanic disasters.	(92)

(2) 影響を受けている時

自治体、メディアから発表される情報に注意し、最新情報の収集に努める。

避難勧告・避難指示が発表された場合には、訪日外国人旅行者を地域の避難場所へ避難誘導する。

(3) 影響がひと段落した時

訪日外国人旅行者に対し、被害状況を説明し、訪日外国人旅行者が特に必要とする交通機関の情報を、影響が収まるまで継続的に提供する。

(参考)

火山噴火が発生するおそれがある場合に発表される警報などの種類と、噴火警戒レベルやとるべき行動は以下のとおりである。訪日外国人旅行者への対応を行う際に参考にすることが望ましい。

種別	名称	対象範囲	レベルとキーワード	説明		
				火山活動の状況	住民等の行動	登山者・入山者への対応
特別警報	噴火警報 (居住地域) 又は 噴火警報	居住地域 及び それより 火口側	レベル5 避難	居住地域に重大な被害を及ぼす噴火が発生、あるいは切迫している状態にある。	危険な居住地域からの避難等が必要(状況に応じて対象地域や方法等を判断)。	
			レベル4 避難準備	居住地域に重大な被害を及ぼす噴火が発生すると予想される(可能性が高まってきている)。	警戒が必要な居住地域での避難の準備、災害時要援護者の避難等が必要(状況に応じて対象地域を判断)。	
警報	噴火情報 (火口周辺) 又は 噴火警報	火口から 居住地域 近くまで	レベル3 入山規制	居住地域の近くまで重大な影響を及ぼす(この範囲に入った場合には生命に危険が及ぶ)噴火が発生、あるいは発生すると予想される。	通常の生活(今後の火山活動の推移に注意。入山規制)。状況に応じて災害時要援護者の避難準備等。	登山禁止・入山規制等、危険な地域への立ち入り規制等(状況に応じて規制範囲を判断)。
		火口周辺	レベル2 火口周辺規制	火口周辺に影響を及ぼす(この範囲に入った場合には生命に危険が及ぶ)噴火が発生、あるいは発生すると予想される。	通常の生活	火口周辺への立ち入り規制等(状況に応じて火口周辺の規制範囲を判断)。
予報	噴火予報	火口内等	レベル1 平常	火山活動は静穏。火山活動の状態によって、火口内で火山灰の噴出等が見られる(この範囲に入った場合には生命に危険が及ぶ)。	通常の生活	特になし(状況に応じて火口内への立入規制等)。

図 2-2 噴火警戒レベルと、とるべき行動¹

2.1.4 その他災害（原子力事故・感染症・テロ）

原子力事故・感染症・テロなどのその他災害については、発生状況により、対応が大きく異なるため、自治体、メディア、政府機関からの最新情報の収集・提供に努めることが重要である。

政府機関としては、原子力事故では原子力規制庁、感染症では厚生労働省、テロでは警察庁から発表される情報に特に注意し、最新情報の収集に努める。

加えて、訪日外国人旅行者が特に必要とする交通機関の情報を、継続的に提供する。

2.2 災害情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」およびスマートフォン用アプリ「Safety tips」の活用について

従来より日本政府観光局（JNTO）の HP 内に設けられている災害情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」において、災害時、訪日外国人旅行者に必要と思われるコンテンツを掲載している。サイトには、PC で閲覧するものとスマートフォンで閲覧するものの2種類がある。

また、今般新たに開発されたスマートフォン用アプリ「Safety tips」により、同アプリをダウンロードしたモバイル端末に緊急地震速報および津波に関する警報（大津波警報、津波警報、津波注意報）がプッシュ通知されることとなる。このアプリにはコミュニケーションカード、避難に関するフローチャート、震度説明のコンテンツが含まれている。

これらの活用により、具体的には、地震・津波に関する警報の取得、災害発生時の情報収集、災害に関する基礎情報の入手、災害時のコミュニケーション手段の入手、現在地からの移動ルートの検索などが行える。

緊急時に訪日外国人が安全かつ迅速に行動できるよう、これらのサイト、アプリを活用し、訪日外国人旅行者に随時、情報提供を行うことが望まれる。

表 2-1 災害時情報提供ポータルサイト（Safety tips for travelers）の構成

No	項目	内容	スマートフォン サイト※
ホーム			
	Information		○
①	Weather Information	天気予報（気象庁サイトへのリンク）	○
②	News	NHK WORLD へのリンク	○
③	Weather Warnings and Advisories	現在、発表されている警報・注意報（気象庁サイトへのリンク）	○
④	My location from Google Maps	・ Google 現在地機能を活用して、近くの観光案内所を提示 ・ ⑧へのリンク	○
⑤	Contact List	大使館、⑨、⑮へのリンク	—
⑥	Transportation	Transportation へのリンク	○
⑦	Communication cards	⑯へのリンク	○
⑧	Get directions	Google 現在地機能を活用した、目的地までのルート検索	○
⑨	News media	主要報道機関へのリンク	○
Transportation			
⑩	Transportation	主要交通機関（鉄道、空港、地下鉄など）のページへのリンク	○
⑪	Airline	航空会社のページへのリンク	○
⑫	Train route finder	鉄道の乗換え検索サイトへのリンク	—
In the event of an emergency			
⑬	Emergencies during daily life	地震発生時の対処フロー	○
⑭	Useful tips to protect yourself from a disaster	災害時の基礎知識（緊急地震速報、避難所などについて）	○

No	項目	内容	スマートフォン サイト※
⑮	Useful tools and information to protect yourself from a disaster	災害発生時に有用な情報を得られるサイトの紹介	○
⑯	Communication cards	周辺の日本人に質問する際に使用できるコミュニケーションカード（4ヶ国語）	○
For hospitality staff (Japanese Only)			
⑰	災害時の訪日外国人支援に役立つリンク集	災害発生時、訪日外国人に情報提供する際に有用な情報を得られるサイトの紹介	—
⑱	コミュニケーションカード	周辺の外国人とコミュニケーションを取る際に使用できるコミュニケーションカード（4ヶ国語）	—

※○：スマートフォンサイト有、—：PC サイトへのリンク

表 2-2 スマートフォン用アプリ「Safety tips」の構成

No	項目	内容	画面表示名
アプリ起動			
①	初回起動	アプリの初回起動時に表示し、自国・予測地点の設定を促すメッセージを表示	Safety tips
②	アプリ説明	アプリの起動時に表示し、本アプリケーションの概要を説明	Safety tips
プッシュ通知			
③	緊急地震速報通知	・緊急地震速報発表時に通知画面を表示（プッシュ通知画面） ・View ボタン押下時、④を表示	Safety tips
④	メッセージ、震度説明（地震）	緊急地震速報発表時に取るべき行動に関するメッセージ、震度説明を表示	Safety tips
⑤	津波警報・注意報通知	・津波警報・注意報発表時に通知画面を表示（プッシュ通知画面） ・View ボタン押下時、⑥を表示	Safety tips
⑥	メッセージ（津波）	津波警報・注意報発表時に取るべき行動に関するメッセージを表示	Safety tips
地震情報			
⑦	地震情報一覧	・最大震度3以上または津波警報等が発表されている地震情報を表示（過去10件分） ・各項目を押下時、⑧を表示 ・津波注意報等の発表がある場合、津波アイコンを表示	Earthquake List
⑧	地震情報詳細（地図、震源地等）	・震源地等の詳細情報、現在地と震源地を掲載した地図情報を表示 ・津波警報等の発表時、津波予報区を表示	Detailed Earthquake
ローカルコンテンツ			
⑨	フローチャート	Safety tips for travelers に掲載されている避難に関するフローチャートを表示	Evacuation flow chart
⑩	コミュニケーションカード	Safety tips for travelers に掲載されているコミュニケーションカードの内容を表示	Communication Cards

No	項目	内容	画面表示名
⑪	リンク	以下のサイトへのリンクを表示 <ul style="list-style-type: none"> ・ Safety tips for travelers スマートフォンサイト (JNTO) ・ 大使館リスト (外務省) ・ 地域国際化協会一覧 (自治体国際化協会) ・ 気象庁 HP ・ JNTO スマートフォンサイト ・ 多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra4U」HP 	Links
⑫	震度説明	気象庁ホームページに掲載されている震度の説明を表示	About seismic intensity scale
各種設定 (Setting)			
⑬	自国設定	自国設定画面を表示	Country Settings
⑭	予測地点設定 (GPS)	GPS 機能を使用した予測地点設定	Location Settings
⑮	予測地点設定 (観光地リスト)	観光地リストによる予測地点設定	Location Settings
⑯	予測地点設定 (都道府県名リスト)	都道府県名の設定画面を表示	Location Settings (Prefecture)
⑰	予測地点設定 (市区町村リスト)	市区町村名の設定画面を表示	Location Settings (City and district)
⑱	予測地点設定 (市区町村リスト)	市区町村名の設定画面 (地域により追加設定が必要な場合)	Location Settings (Word, town and village)
⑲	予測地点の削除	設定した予測地点を削除	Delete predictive area.
その他			
⑳	アプリ情報	本アプリに関する情報を表示	About this app

3. 平常時からの準備

災害発生時への備えとして、訪日外国人旅行者に対する対応の準備を実施することで、訪日外国人旅行者に対して適切かつ速やかな初動対応が可能となる。以下に具体的な対策について説明する。

- 訪日外国人旅行者対応の組織体制・役割分担の明確化
 - 訪日外国人旅行者対応のための体制を事前に確立し、役割分担に基づいて指示を待たずして速やかに対応できる体制を整える。
 - 災害発生時における外国人市民支援団体、通訳ボランティア、在住外国人コミュニティおよび旅行会社との連携について、役割分担を決定し、災害発生後に速やかに活動できるような体制を整える。
- 訪日外国人旅行者の安否確認手段・方法の確立
 - 訪日外国人旅行者の安否確認の手段・方法を確立する。（例：宿泊施設においては、全客室を巡回して滞在客の安否を確認する。）また、平時から訪日外国人旅行者の人数・出身国の内訳の概要を把握し、災害発生時の安否確認に備える。
- 訪日外国人旅行者向け情報入手先の確認
 - 災害発生時に訪日外国人旅行者が求める情報を整理し、速やかに情報収集できるような情報ソースの特定を行う。
 - 必要に応じて、訪日外国人旅行者向けの防災関連情報収集リストを準備する。
- 訪日外国人旅行者向け情報提供手段・方法の確立
 - 情報提供の際に活用する多言語コミュニケーションツールの整備（コミュニケーションカード、ピクトグラム、音声データなど）を行う。
 - 災害情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」およびスマートフォン用アプリ「Safety tips」を活用するためのシステムの整備（ポータルサイトのリンクの確認、利用可能なPCやスマートフォンのリストアップ、アプリのダウンロードなど）を行う。
- 地域の避難誘導先の確認
 - 国や自治体が作成している自然災害の被害想定について把握し、避難場所や避難に関する情報を確認し、多言語対応できる避難所のリストアップと避難所運営者（自治体など）との調整を行う。
- 訪日外国人旅行者向け防災グッズ・非常用備品の準備
 - 通常の防災グッズに加え、宗教対応品（例：聖書・コーラン）や宗教対応避難食（例：ハラフード）の準備を行う。
- 訪日外国人旅行者対応に関する教育・訓練の実施
 - 災害発生時の訪日外国人旅行者に対する対応マニュアルおよび多言語コミュニケーションツールを整備し、災害を想定した訓練を通じてマニュアルの有効性

を確認し、適宜改訂を行う。

- 災害発生時に活用するメモ・レポートの準備
 - 災害発生時の訪日外国人旅行者からの問い合わせを記録する「問い合わせメモ」を準備する。問い合わせメモのテンプレートとして、氏名・国籍・言語・性別、問い合わせ時間、対応内容などを記録できるものを作成する。テンプレート例を「7.3 問い合わせメモ テンプレート例」に添付。
 - 災害発生後の施設内の巡回状況を記録する「巡回レポート」を準備する。巡回レポートのテンプレートとして、巡回日付、時間、巡回者、巡回メモ、申し送り事項、留意事項などを記録できるものを作成する。
- 地域の事業者間での情報交換
 - 災害発生時の訪日外国人旅行者対応についての情報交換や災害発生時の協力体制について話し合う事業者間での会合を定期的に持つ。

4. 情報提供

正確な情報提供を通じて適切な避難行動を促すことが可能となる。以下に訪日外国人旅行者への対応として特に求められる情報内容および提供方法などについて説明する。

4.1 災害発生時訪日外国人旅行者が求める情報コンテンツ

災害が発生した際に、訪日外国人旅行者は主に以下の情報についての提供を求めることが予想される：

- 災害の規模および被害状況
 - 地震に関しては、マグニチュードや震度といった知識を有さないため、どの程度の地震が発生したのか把握が容易でない。そのため、地震の規模や具体的な被災地域や滞在している施設の被害状況についての情報を求めることが多い。
- 適切な避難行動
 - 災害、特に地震の経験に偏りがあることから、訪日外国人旅行者は適切な避難行動を理解していないことがある。そのため、地震発生時の適切な避難行動について説明を求められることがある。
- 避難場所
 - 土地勘のない訪日外国人旅行者は一人で避難することが困難なため、避難場所への案内を求めることが多い。
- 交通機関の運行情報
 - 災害が発生した場合、多くの訪日外国人旅行者は帰国を求めるまたは被災している場所からの移動を求めるため、空港までのアクセス、フライト運航状況を含む交通機関の情報について問い合わせが多く寄せられることが予想される。
 - 災害が発生した際、外出していた訪日外国人旅行者からは、宿泊施設へ戻るための交通手段について問い合わせることが考えられる。
- 大使館情報
 - 母国の家族などへ安否を伝えるために、自国の大使館へのコンタクト情報について問い合わせが発生することも考えられる。

4.2 情報提供方法

日本語を話さない・理解しない訪日外国人旅行者に対しては、外国人市民支援団体や通訳ボランティアや在住外国人コミュニティーを通じてのコミュニケーションが有効と考えられる。

なお、多言語対応が難しい場合には、ピクトグラム（図記号）の活用や多言語での情報提供が必要となってくる。

ピクトグラムは絵を通じて意味を伝える図形を意味し、言葉が分からなくとも意味が通じ

るため緊急時には特に便利なツールとなる。

多言語による情報提供については、防災に関する外国語会話集やコミュニケーションカードを作成する、翻訳文対比集がリストアップされている災害時多言語情報作成ツールを利用する、事前に多言語でのアナウンスを準備しておく、またはインターネット上の翻訳サービスを利用することなどが考えられる。

さらに、スマートフォン用アプリ「Safety tips」を観光・宿泊施設運営者や在住外国人・近隣住民が自らの端末にダウンロードし、アプリを通じて訪日外国人旅行者に必要な情報を提供することも有効である。

一方で、通信インフラは災害に脆弱な場合もあるため、インターネットに偏りすぎず複数の情報提供ツールを想定しておくことが求められる。

4.2.1 多言語コミュニケーションツール

訪日外国人旅行者との多言語コミュニケーションを図る際に活用可能なツールは以下のとおり：

- ピクトグラム
- 防災に関する外国語会話集
- コミュニケーションカード
- 多言語のアナウンス
- 災害時多言語情報作成ツール（※）
- スマートフォン用アプリ「Safety tips」 など

（※）（財）自治体国際化協会が作成・提供しているツールで、多言語対応した掲示、携帯メール・サイト、音声メディアの作成を支援するもの。

（財）自治体国際化協会 HP（<http://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/tool.html>）よりダウンロード可能。

以下の3つのツールから構成されている。

- ① 災害時において避難所などで掲示による文字情報の提供が可能な「多言語表示シート作成ツール」
- ② 携帯ウェブサイトにて、災害時の被害情報、生活情報、余震情報などを簡易に掲載することが可能な「携帯電話用多言語情報作成ツール」
- ③ 音声メディアを通じて、災害用の告知や被災者への注意などを行うための「多言語音声情報作成ツール」

4.2.2 SNS などの活用

訪日外国人旅行者が利用する情報ツールとして、PC、携帯電話、スマートフォンおよびタブレットが挙げられる。無料公衆無線 LAN（Wi-Fi）環境が整っている地域では、災害時における訪日外国人旅行者によるインターネットを通じた情報収集が活発化することが考えられる。そのため、Twitter や Facebook といった SNS を通じた観光・災害関連情報の配信の重要性が今後高まることが予想される。なお、SNS を活用する場合には、信頼できる情報発信が行えるよう、SNS 情報発信の責任体制を明確化する等、事前の取り組みが重要で

ある。

4.3 情報ソース

観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」(<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/>)には、災害時に利用可能な情報サイト（災害発生時情報、医療拠点、駐日外国公館および空港・公共交通機関などのサイト）のURLが掲載されている。その他、災害発生時に各種情報が提供されるウェブサイトが以下のように複数存在するので、災害が発生する前に予め収集しておくべき情報と、災害発生後に状況に応じて収集する情報を整理することが求められる。また、通信手段が途絶した場合に備えて、最寄りの自治体等への訪問等、その他の情報入手ルートについても確認しておくことが望まれる。

4.3.1 災害発生時情報

【行政関連】

- 内閣府防災情報のページ
<http://www.bousai.go.jp/index.html>
- 気象庁のページ
<http://www.jma.go.jp/jma/indexe.html>
- 東京都防災ホームページ（発災時）
<http://www.bousai.metro.tokyo.jp/english/index.html>

【マスコミ関連】

「Safety tips for travelers」の「News media」ページにて以下のメディアに関する情報が入手可能：

- 観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」>「News media」
<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/media.html>

具体的には以下のサイトが掲載されている：

- NHK WORLD
<http://www.nhk.or.jp/nhkworld/>
- The Japan Times
<http://www.japantimes.co.jp/>
- The Asahi Shimbun
<http://www.asahi.com/english/>
- The Japan News by The Yomiuri Shimbun
<http://the-japan-news.com/>
- Nikkei.com
http://asia.nikkei.com/?n_cid=NARAN101
- Mainichi.jp
<http://mainichi.jp/english/>
- Kyodo News
<http://english.kyodonews.jp/>

4.3.2 防災施設

各自治体が作成した防災マップなどを通じて、施設近隣の防災施設の確認が可能。

4.3.3 医療拠点

大規模災害発生時は、防災マップで確認した近隣の病院・診療所では通常の医療サービスが提供されない場合があることに留意する。よって各自治体に災害発生時の医療体制について事前に確認しておくことが求められる。

なお、「Safety tips for travelers」の「Medical information」ページを通じて外国人に対する医療を提供している機関に関する情報が入手可能：

- 観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」>「Medical information」
<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/emergency.html#Medical>

具体的には以下のサイトが掲載されている：

- 特定非営利活動法人 AMDA 国際医療情報センター
<http://amda-imic.com/index.php>
- 東京都医療機関案内サービス「ひまわり」
<http://www.himawari.metro.tokyo.jp/qq/qq13to16sr.asp>

4.3.4 駐日外国公館

「Safety tips for travelers」の「Embassies」ページにて各国の大使館に関する情報が入手可能：

- 観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」>「Embassies」
<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/embassy.html>

なお、日本にある駐日外国公館の一覧が掲載されている外務省のウェブサイトは以下のとおり：

- 駐日外国公館リスト（アジア）
<http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/asia.html>
- 駐日外国公館リスト（北米）
http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/n_america.html
- 駐日外国公館リスト（中南米）
<http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/latinamerica.html>
- 駐日外国公館リスト（欧州）
<http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/europe.html>
- 駐日外国公館リスト（大洋州）
<http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/pacific.html>
- 駐日外国公館リスト（中東）
<http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/middleeast.html>
- 駐日外国公館リスト（アフリカ）

<http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblast/africa.html>

4.3.5 空港・公共交通機関

「Safety tips for travelers」の「Transportation」ページにて、各地域の空港・公共交通機関、各国の航空会社、乗換案内に関する情報が入手可能：

- 観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」>「Transportation」
<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/transportation.html>

なお、上記ページにおいては、交通情報をオンラインで入手できない場合には、ツーリスト・インフォメーション・センター（TIC）もしくは、最寄りのビジット・ジャパン案内所（Tourist Information Offices）に問合わせるように促している。

- ツーリスト・インフォメーション・センター（TIC）
<http://www.jnto.go.jp/eng/arrange/travel/guide/tic.html>
- ビジット・ジャパン案内所（Tourist Information Offices）
<http://www.jnto.go.jp/eng/arrange/travel/guide/voffice.html>

4.3.6 自治体による災害情報メール

災害発生時に地域に関する緊急情報をメール配信を通じて提供している自治体がある。なお、自治体によっては英語など外国語によるメール配信を行っているケースもある。

5. 対応マニュアル参考事例集

5.1 既に作成されている対応マニュアル事例

- 東京都：外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル
- 静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合：女将の地震初動マニュアル
- 日本観光振興協会：災害時初動対応ハンドブック
- 自治体国際化協会：災害時の多言語支援のための手引き 2012
- 多文化共生センター：災害時に役立つ！通訳・翻訳ボランティアハンドブック
- 浅草地区外国人観光客安心向上プロジェクト推進検討会：大規模災害発生時の避難誘導ガイド など

6. 事前・事後チェックリスト

本マニュアル作成ガイドラインに基づいて観光・宿泊施設ごとに独自のマニュアルを作成する際、各施設における対応状況を確認するためのチェックリストを以下に示す。

各項目について、対応状況に応じて「作成済」もしくは「作成中」にチェックを付け、作成前および作成後に確認を行う。マニュアル作成の過程において対応できなかった項目については、「〇〇か月（〇〇年）以内に〇〇を対応予定（もしくは方針を決定）」など、対応すべき事項や目標時期を記載する。今後の対応の進め方を明確化し、引き続き、検討・対応していくことが望ましい。

訪日外国人旅行者対応の組織体制・役割分担の明確化	対応状況		
	作成済	作成中	対応事項と時期
訪日外国人旅行者対応のための指揮命令系統を確立し、役割分担に基づいて指示を待たずして速やかに対応できる体制を整えている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
災害発生時における外国人市民支援団体や通訳ボランティアとの連携については、役割分担を決定し、災害発生後に速やかに活動できるような体制を整えている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

訪日外国人旅行者の安否確認手段・方法の確立	対応状況		
	作成済	作成中	対応事項と時期
訪日外国人旅行者の安否確認の手段・方法を確立している。また、平時から訪日外国人旅行者の人数・出身国の内訳の概要を把握し、災害発生時の安否確認に備えている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

訪日外国人旅行者向け情報入手先の確認	対応状況		
	作成済	作成中	対応事項と時期
災害発生時に訪日外国人旅行者が求める情報を整理し、速やかに情報収集できるよう情報ソースの特定を行っている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
必要に応じて、訪日外国人旅行者向けの防災関連情報収集リストを準備している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

訪日外国人旅行者向け情報提供手段・方法の確立	対応状況		
	作成済	作成中	対応事項と時期
情報提供の際に活用する多言語コミュニケーションツールの整備（コミュニケーションカード、ピクトグラム、音声データなど）を行っている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
災害情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」およびスマートフォン用アプリ「Safety tips」を活用するためのシステムの整備（ポータルサイトのリンクの確認、利用可能なPCのリストアップやアプリのダウンロードなど）を行っている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

地域の避難誘導先の確認	対応状況		
	作成済	作成中	対応事項と時期
国や自治体が作成している自然災害の被害想定について把握し、避難場所や避難に関する情報を確認し、多言語対応できる避難所のリストアップと避難所運営者（自治体など）との調整を行っている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

訪日外国人旅行者向け防災グッズ・非常用備品の準備	対応状況		
	作成済	作成中	対応事項と時期
通常の防災グッズに加え、宗教対応品（例：聖書・コーラン）や宗教対応避難食（例：ハラールフード）の準備を行っている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

訪日外国人旅行者対応に関する教育・訓練の実施	対応状況		
	作成済	作成中	対応事項と時期
災害発生時の訪日外国人旅行者に対する対応マニュアルおよび多言語コミュニケーションツールを整備し、災害を想定した訓練を通じてマニュアルの有効性を確認し、適宜改訂を行っている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

災害発生時に活用するメモ・レポートの準備	対応状況		
	作成済	作成中	対応事項と時期
災害発生時の訪日外国人旅行者からの問い合わせを記録する「問い合わせメモ」を準備している。問い合わせメモのテンプレートとして、氏名・国籍・言語・性別、問い合わせ時間、対応内容などを記録できるものを作成している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
災害発生後の施設内の巡回状況を記録する「巡回レポート」を準備している。巡回レポートのテンプレートとして、巡回日付、時間、巡回者、巡回メモ、申し送り事項、留意事項などを記録できるものを作成している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

7. 参考資料

7.1 ピクトグラム

観光・宿泊施設などにおいて使用できる案内用図記号の標準となるものを示す。ピクトグラムのみで使用するだけでなく、後述する対応文例と組み合わせた掲示やコミュニケーションカードを作成できる。

公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団 HP







(http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_top.html) よりダウンロード可能。







7.1.1 公共・一般施設

 案内所 Question & answer	 情報コーナー Information	 病院 Hospital
 救護所 First aid	 警察 Police	 お手洗い Toilets
 障害のある人が使える設備 Accessible facility	 スロープ Slope	 飲料水 Drinking water
 エレベーター Elevator	 エスカレーター Escalator	 階段 Stairs

 <p>電話 Telephone</p>	 <p>休憩所／待合室 Lounge／Waiting room</p>	 <p>乳幼児用設備 Nursery</p>
 <p>浴室 Bath</p>	 <p>シャワー Shower</p>	 <p>水飲み場 Water fountain</p>
 <p>喫煙所 Smoking area</p>	 <p>コインロッカー Coin lockers</p>	 <p>きっぷうりば／精算所 Tickets／Fare adjustment</p>

7.1.2 交通施設

 <p>航空機／空港 Aircraft／Airport</p>	 <p>鉄道／鉄道駅 Railway／Railway station</p>	 <p>バス／バスのりば Bus／Bus stop</p>
 <p>ケーブル鉄道 Cable railway</p>	 <p>ロープウェイ Cable car</p>	 <p>TAXI タクシー／タクシーのりば Taxi／Taxi stand</p>

 <p>駐車場 Parking</p>	 <p>自転車 Bicycle</p>	 <p>ヘリコプター／ヘリポート Helicopter／Heliport</p>
 <p>出発 Departures</p>	 <p>到着 Arrivals</p>	 <p>手荷物受取所 Baggage claim</p>

7.1.3 商業施設および観光・文化・スポーツ施設

 <p>レストラン Restaurant</p>	 <p>薬局 Pharmacy</p>	 <p>公園 Park</p>
---	--	--

7.1.4 安全





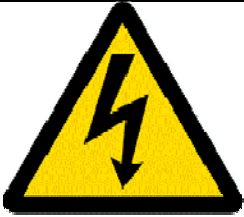






 <p>消火器 Fire extinguisher</p>	 <p>非常電話 Emergency telephone</p>	 <p>非常ボタン Emergency call button</p>
 <p>非常口 Emergency exit</p>	 <p>広域避難場所 Safety evacuation area</p>	 <p>避難所（建物） Safety evacuation shelter</p>
 <p>津波避難場所 Tsunami evacuation area</p>	 <p>津波避難ビル Tsunami evacuation building</p>	

7.1.5 禁止

 <p>一般禁止 General prohibition</p>	 <p>禁煙 No smoking</p>	 <p>火気厳禁 No open flame</p>
 <p>進入禁止 No entry</p>	 <p>駐車禁止 No parking</p>	 <p>自転車乗り入れ禁止 No bicycles</p>

 <p>立入禁止 No admittance</p>	 <p>走るな／かけ込み禁止 Do not rush</p>	 <p>さわるな Do not touch</p>
 <p>飲めない Not drinking water</p>	 <p>携帯電話使用禁止 Do not use mobile phones</p>	

7.1.6 注意

 <p>一般注意 General caution</p>	 <p>下り段差注意 Caution, uneven access/down</p>	 <p>上り段差注意 Caution, uneven access/up</p>
 <p>滑面注意 Caution, slippery surface</p>	 <p>感電注意 Caution, electricity</p>	 <p>天井に注意 Caution, overhead</p>
 <p>転落注意 Caution, drop</p>	 <p>障害物注意 Caution, obstacles</p>	 <p>津波注意（津波危険地帯） Warning; Tsunami hazard zone</p>
 <p>洪水² Flood</p>	 <p>堤防³ Levee</p>	

7.1.7 指示

 <p>一般指示 General mandatory</p>	 <p>静かに Quiet please</p>	 <p>二列並び Line up in twos</p>
---	---	---

² その地域が洪水の影響を受ける可能性がある地域であることを示す。想定浸水深や実績浸水深、洪水時に利用できる避難所など、洪水に関連する各種情報を提供していることを示す際に使用。

³ その地域が堤防によって、洪水から守られている（河川がはん濫した際には、浸水する可能性がある）地域であることを示す。

7.2 災害発生時対応文例集

(1) 地震による揺れが発生している時

1) 身の安全の確保を呼びかける

- (1) 日：まわりの人に声をかけながら、あわてず、まず身の安全を！！
英：Call the attention of those around you, Remain calm, and secure your personal safety!
- (2) 日：テレビ・家具・調度品からなるべく離れてください。
英：Stay away from TVs and furniture.
中：請遠離電視、器具和家俱 / 请远离电视、器具和家具
韓：텔레비전・가구・일상 생활 용품으로부터 될수 있는 한 떨어져 주십시오.
- (3) 日：近くの固定されているものにつかまってください。
英：Hold on to something secure.
中：請倚靠牢固的固定物 / 请倚靠牢固的固定物
韓：가까운 곳의 고정된 것을 쥐어 주십시오.
- (4) 日：家具の転倒、落下物に注意し、頭を保護して避難してください。
英：Protect your head and escape, paying attention to tumbling furniture or falling objects.
韓：넘어지는 가구나 낙하물에 주의하고, 머리를 보호하여 피난해 주십시오.
中（繁）：為防止被翻倒的家具或震落物傷到，避難時請保護好頭部。
中（簡）：为防止被翻倒的家具或震落物伤到，避难时请保护好头部。
- (5) 日：頭を保護し、丈夫な机の下など安全な場所に避難してください。
英：Protect your head and shelter under a table.

2) 落ち着いた行動を呼びかける

- (6) 日：あわてて外に飛び出さないでください。
英：Don't rush outside.
- (7) 日：エレベーターが止まったらすぐに降りてください。
英：Get out of the elevator immediately once it has stopped.
中：電梯一旦停止請立即離開 / 电梯一旦停止请立即离开
韓：엘리베이터가 멈추면 즉시 나가 주십시오.
- (8) 日：避難の際には、エレベーターは、絶対に使用しないでください。
英：Do not use the elevator to evacuate.
韓：피난 시에 엘리베이터는 절대 사용하지 마십시오.
中（繁）：避難時絕對不能使用電梯。
中（簡）：避难时绝对不能使用电梯。

(2) 最初の揺れが収まった時

1) 状況を説明する

(9) 日：大きな地震が発生しました。

英：A major earthquake has just occurred.

中：大地震発生 / 大地震发生

韓：큰 지진이 발생하고 있습니다.

2) 避難誘導する

a. 建物・避難場所の安全性

(10) 日：施設・建物は今後も揺れますが倒壊や崩壊はしません。

英：This building may shake again. However, it is safe and will not collapse.

中：這棟樓可能再次搖晃，但是它沒有崩塌的危險 / 这栋樓可能再次搖晃，但是它沒有崩塌的危險

韓：시설・건물은 앞으로도 흔들리지만 도괴나 붕괴는 하지 않습니다.

(11) 日：ここは安全なので、ここにいてください。

英：This is a safe area. Please stay here.

韓：여기는 안전하므로, 여기에 있어 주십시오.

中（繁）：這裏安全，請待在這裏。

中（簡）：这里安全，请待在这里。

b. 避難の際の行動

(12) 日：非常放送、あるいは係員の指示に従い冷静に行動してください。

英：Behave calmly and follow, the instructions of the emergency broadcast or staff members.

韓：비상방송, 또는 직원의 지시에 따라 침착하게 행동해 주십시오.

中（繁）：請按照緊急播音的要求或服務員的指示，不要驚慌，冷靜行動。

中（簡）：請按照緊急播音的要求或服务员的指示，不要惊慌，冷静行动。

(13) 日：エレベーターは絶対に使用しないでください。

英：Do not use the elevator.

韓：엘리베이터는 절대 사용하지 마십시오.

中（繁）：絕對不能使用電梯。

中（簡）：绝对不能使用电梯。

- (14)日：服装や持ち物にこだわらずに早く逃げてください。
 英：Escape right away, leaving clothes or belongings behind.
 韓：복장이나 물건은 생각하지 마시고, 빨리 대피하세요.
 中（繁）：請迅速及時地逃離險區，不要過分在意您的衣物和隨身物品。
 中（簡）：请迅速及时地逃离险区，不要过分在意您的衣物和随身物品。
- (15)日：おちついてマネージャーまたはフロントにすぐ連絡してください。
 英：Keep calm, and report to the manager or front desk.
 韓：침착하게 매니저 또는 프론트에 즉시 연락해 주십시오.
 中（繁）：請勿驚慌，並立即聯絡管理人或服務台。
 中（簡）：请勿惊慌，并立即联络管理人或服务台。
- (16)日：大声で叫ぶか、音をたてて近くの人に知らせてください。
 英：Yell loudly or make a loud noise to warn other people.
 韓：크게 소리를 지르거나, 큰 소리를 내서 근처 사람에게 알려주십시오.
 中（繁）：請高聲呼喊，或發出極大的聲響，向鄰近房間的人告急。
 中（簡）：请高声呼喊，或发出极大的声响，向邻近房间的人告急。
- (17)日：電話でマネージャーかフロントへ救助を求めてください。万一電話が通じないときは、窓口から懐中電灯やシーツなどであなたがいることを合図し、救助を待ってください。
 英：Call the manager or the front desk for help by telephone. If the telephone line is dead, give a sign from the window with a flashlight or bedding sheets to call for help.
 韓：전화로 매니저 또는 프론트에 구조를 요청하여 주십시오. 만일 전화가 연결되지 않을 때에는 창가에서 손전등과 시트등으로 사람이 있다는 신호를 하고, 구조를 기다리십시오.
 中（繁）：請及時用電話向管理人或服務台呼救。電話不通時，請在窗口晃動手電筒或床單等作為呼救信號，等待救援。
 中（簡）：请及时用电话向管理人或服务台呼救。电话不通时，请在窗口挥动手电筒或床单等作为呼救信号，等待救援。
- (18)日：ドアや窓を開けて避難路を確保してください。
 英：Open the door or window to ensure an escape route.
 韓：문과 창문을 열어 피난경로를 확보하여 주십시오.
 中（繁）：打開門窗，確保避難出口。
 中（簡）：打开门窗，确保避难出口。
- (19)日：施設内を動き回ったり施設外に出たりしないでください。
 英：Stay inside the building without walking around.
 中：請留在建築物內，且在建築物內不要四處走動/請留在建築物內，且在建築物內不要四處走動
 韓：시설내를 돌아다니거나 시설밖으로 나가거나 하지 말아 주십시오.

- (20)日：1階（フロント）部分は浸水の可能性があるので上階に避難してください。
 英：The ground floor may be flooded. Evacuate to the upper floor.
 中：地面樓層有淹水的可能性，請移動到樓上避難/地面楼层有淹水的可能性，請移動到樓上避難
 韓：1층(프론트) 부분은 침수 가능성이 있으므로 윗층으로 피난해 주십시오.
- (21)日：この建物から避難するので貴重品を持ってフロントに集合してください。
 英：We must evacuate this building. Bring your valuables and gather at the front desk.
 中：我們必須撤離這座建築物，請帶上個人隨身貴重物品，到大廳櫃檯集合/我們必須撤離這座建築物，請帶上個人隨身貴重物品，到大厅柜台集合
 韓：이 건물로부터 피난하므로 귀중품을 가지고 프론트에 집합해 주십시오.
- (22)日：煙の中を逃げるときは、姿勢を低くし、ぬらしたタオルなどを口にあて、煙がくる反対方向の避難階段（非常口）を選んで逃げてください。
 英：When fleeing from smoke, keep a low posture, put a wet towel on your mouth, and rush to the emergency stairs (emergency exit) in the opposite direction of the flow of smoke.
 韓：연기 속을 지나갈 때는 자세를 낮추고, 젖은 수건등을 입에 대어, 연기가 오는 반대방향의 피난계단(비상구)을 선택하여 대피하십시오.
 中（繁）：在煙霧中避難時，請用濕毛巾等遮擋口鼻，壓低身體，從位於煙霧反方向的避難樓梯(太平門)避難。
 中（簡）：在烟霧中避難時，請用濕毛巾等遮擋口鼻，壓低身體，從位於烟反方向的避難樓梯(太平門)避難。
- (23)日：煙や炎の侵入を防ぐために濡れタオルシートなどでドアのすき間をふせぎ救助を待ってください。
 英：To prevent the invasion of smoke or flames, block the door gaps with wet towels or sheets, and wait for help.
 韓：연기나 불이 들어오는 것을 막기 위하여, 젖은 수건이나 시트로 문틈을 막고 구조를 기다리십시오.
 中（繁）：為防止煙霧及火勢的侵入，請用水浸濕毛巾或床單等，堵塞門縫，等待救援。
 中（簡）：为防止烟霧及火勢的侵入，請用水浸濕毛巾或床单等，堵塞门缝，等待救援。
- (24)日：お部屋からでられるときは、必ずドアをお閉めください。（火や煙が、ひろがるのを防ぐことができます。）
 英：When leaving your room, close the door. (It can prevent spreading of fire or smoke.)
 韓：방에서 나가실 때에는 방문을 닫아주십시오.(불이나 연기가 번지는 것을 막을 수 있습니다.)
 中（繁）：走出房間後必須閉上房門，以防止煙霧或火勢蔓延。
 中（簡）：走出房间后必須閉上房门，以防止烟霧或火勢蔓延。

(25)日：門や塀、自動販売機やビルのそばに近づかないでください。

英：Keep away from gates, walls, vender machines and buildings.

c. 津波発生時

(26)日：津波がくるので逃げてください。

英：A tsunami is coming, so please escape to a safe area.

韓：쓰나미가 발생하므로, 대피해 주십시오.

中（繁）：海嘯要來了，請逃生。

中（簡）：海嘯要來了，請逃生。

(27)日：海岸でぐらっときたら高台へ避難してください。

英：Leave immediately to highland when a strong shake has been felt on the seashore.

(3) ひと段落した時

1) 安否確認を行う

(28)日：従業員が施設内を巡回しますのでドアを開けたままお待ちください。

英：Keep your room door open for the safety check patrol.

中：請打開門，以便於工作人員巡邏檢查 / 請打開門以備於工作人員巡邏檢查

韓：종업원이 시설내를 순회하므로 도어를 연 채로 기다려 주십시오.

(29)日：ケガや火傷をした場合は従業員に申し出てください。

英：Let staff know immediately if you are injured or burned.

中：若受傷或被燒燙傷，請告知工作人員 / 若受傷或被燒燙傷，請告知工作人員

韓：부상이나 화상을 입었을 경우는 종업원에 말해 주십시오.

(30)日：ケガはありますか？

英：Are you injured?

韓：다친 곳은 없습니까?

中（繁）：您受傷了嗎？

中（簡）：您受伤了吗？

2) 訪日外国人旅行者からの問い合わせ対応・情報提供を行う

a. 全般

(31)日：この施設は帰国や移動まで皆様の安全を守ります。

英：We will keep you safety during your stay here.

中：在您入住期間，我們將維護您的安全 / 在您入住期間，我們將維護您的安全

韓：이 시설은 귀국이나 이동까지 여러분의 안전을 지킵니다.

- (32)日：従業員の指示には必ず従ってください。
英：Act calmly and follow instructions from staff.
中：請按照工作人員的指示行動 /請按照工作人員的指示行動
韓：종업원의 지시에는 반드시 따라 주십시오.
- (33)日：必要な情報・わからないこと・不安なことは従業員に訊ねてください。
英：Do not hesitate to contact us whenever you need information, have any questions or face any problems.
中：若有任何欲獲知的資訊、疑問或感到不安，請聯繫工作人員 / 若有任何欲獲知的信息、疑問或感到不安，請聯繫工作人員
韓：필요한 정보·모르는 것·불안한 것은 종업원에게 물어 주십시오.
- (34)日：周りの日本人に状況を確認してください。
英：Confirm with Japanese people around you about the situation.
- (35)日：最新のニュース速報に注意し、自治体からの避難勧告・避難指示に従ってください。
英：Pay attention to the latest bulletins and follow municipal evacuation advisories and orders.

b. 状況説明

- (36)日：飲料水と食料は確保しています。
英：We have enough water and food in stock.
中：我們有儲備的水和食物 /我們有儲備的水和食物
韓：음료수와 식료는 확보하고 있습니다.
- (37)日：電気が止まっているので照明やエアコンは使えません。
英：Due to an electricity failure, the air conditioner and room lights cannot be used.
中：由於電力中斷，空調設備和照明裝置無法使用 /由于电力中断，空调设备和照明装置无法使用
韓：전기공급이 멈췄으므로 조명이나 에어컨은 사용할 수 없습니다.
- (38)日：テレビやインターネットは使えません。
英：The TV and internet cannot be used.
中：電視和網路無法使用 /电视和网络无法使用
韓：텔레비전이나 인터넷은 사용할 수 없습니다.
- (39)日：携帯電話やスマートフォンは使えません。
英：Mobile phones and smartphones cannot be used.
中：手機和智慧型手機無法使用 /手机和智慧型手机无法使用
韓：휴대전화나 스마트 폰은 사용할 수 없습니다.

- (40)日：ラジオで外国語の放送をしています。
 英：The current news in foreign languages is now available on the radio.
 中：您可以收聽到外國語的廣播電臺 /您可以收聽到外國語的廣播電台
 韓：라디오로 외국어 방송을 하고 있습니다.
- (41)日：断水しているのでトイレの水は流れません。
 英：The toilet doesn't flush due to stoppage of the water supply.
 中：由於供水中斷，廁所無法沖水 /由于供水中斷，廁所无法冲水
 韓：단수하고 있으므로 화장실의 물은 흐르지 않습니다.
- (42)日：断水しているので風呂・シャワーは使えません。
 英：The bath and shower cannot be used due to stoppage of the water supply.
 中：由於供水中斷，浴缸和淋浴間無法使用 /由于供水中斷，浴缸和淋浴間无法使用
 韓：단수하고 있으므로 목욕탕·샤워는 사용할 수 없습니다.
- (43)日：水は使えますがお湯は出ません。
 英：Cold water only. No hot water is available.
 中：我們只能提供冷水 /我们只能提供冷水
 韓：물은 사용할 수 있습니다만, 따뜻한 물은 나오지 않습니다.
- (44)日：電氣は復旧しましたが水道の復旧には時間が掛かります。
 英：Electricity has been restored. Time may be required to restore the water supply.
 中：電力已經恢復正常，但是供水的恢復還需要一些時間 / 电力已经恢复正常，但是供水的恢复还需要一些时间
 韓：전기는 복구했습니다만, 수도의 복구에는 시간이 걸립니다.
- (45)日：水道は復旧しましたが電氣の復旧には時間が掛かります。
 英：The water supply has been restored. Time may be required to restore electricity.
 中：供水已經恢復正常，但是電力的恢復還需要一些時間 /供水已经恢复正常，但是电力的恢复还需要一些时间
 韓：수도는 복구했습니다만, 전기의 복구에는 시간이 걸립니다.
- (46)日：鉄道やバスが運行を停止しているので外出は自粛してください。
 英：Public trains and buses are not in operation. Therefore, refrain from going outside.
 中：鐵道和巴士已經停止運行，請不要外出 / 铁道和巴士已经停止运行，请不要外出
 韓：철도나 버스가 운행을 정지하고 있으므로 외출은 자제해 주십시오

c. 交通情報

(47)日：鉄道やバスは運行していません。

英：Public trains and buses are not yet in operation.

中：鐵道和巴士已經停止運行 / 鐵道和巴士已經停止运行

韓：철도나 버스는 운행하고 있지 않습니다.

(48)日：鉄道やバスが運行していないので空港へ行くことは出来ません。

英：There is no airport access because trains and buses are not in operation.

中：鐵道和巴士已經停止運行，現在無法前往空港 / 鐵道和巴士已經停止运行，現在無法前往空港

韓：철도나 버스가 운행하지 않고 있으므로 공항에 갈 수는 없습니다.

(49)日：母国や他国への航空機は現在就航していません。

英：All overseas flights are currently not in service.

中：飛往您的母國或其他國家的航班目前無法運行 / 飞往您的母国或其他国家的航班目前无法运行

韓：모국이나 타국으로 가는 항공기는 현재 취항하고 있지 않습니다.

d. 콘タクト先

(50)日：大使館の連絡先はこちらです。

英：Contact information for the embassy is as follows.

中：大使館的聯絡方式如下： / 大使馆的联络方式如下：

韓：대사관의 연락처는 이쪽입니다.

(51)日：旅行会社、航空会社の問い合わせ先はこちらです。

英：Contact information for travel agencies and airline companies is as follows.

中：旅行社及航空公司的聯繫方式如下： / 旅行社及航空公司的联系方式如下：

韓：여행 회사, 항공 회사의 문의처는 이쪽입니다.

(52)日：国際交流協会（※）の問い合わせ先はこちらです。

英：Contact information for the local international association is as follows.

中：國際交流協會的聯繫方式如下： / 国际交流协会的联系方式如下：

韓：국제교류협회의 문의처는 이쪽입니다.

(※) 各地域に設置されている国際交流協会では、外国人からの様々な問い合わせ対応を行っている。東京都国際交流委員会では、「災害時の外国人支援 Q&A マニュアル」を策定しており、地震などの災害発生時に外国人支援を行っている団体等に向けて想定される質問と答えを Q&A 形式でまとめている。参考として後段に添付する。

e. 訪日外国人旅行者からの問い合わせ文例

(53) 日：ここは、どこですか。

英：What is the name of this place?

韓：여기는 어디입니까?

中（繁）：這裡裏什麼地方？

中（簡）：这里是什么地方？

(54) 日：これは地震ですか？

英：Is this an earthquake?

韓：이것은 지진입니까?

中（繁）：這是地震嗎？

中（簡）：这是地震吗？

(55) 日：避難所はどこですか？

英：Where is the emergency shelter?

韓：대피소는 어디입니까?

中（繁）：避難所在哪裏？

中（簡）：避难所在哪里？

(56) 日：ここは安全ですか？

英：Is it safe here?

韓：여기는 안전한가요?

中（繁）：這裏安全嗎？

中（簡）：这里安全吗？

(57) 日：安全な場所はどこですか？

英：Is there anywhere safe around here?

韓：안전한 장소는 어디입니까?

中（繁）：請問安全的的地方在哪裏？

中（簡）：请问安全的场所在哪里？

(58) 日：_____への地図を書いてください。

英：Please draw a map to _____ for me.

韓：_____로 가는 지도를 그려 주세요.

中（繁）：請幫我畫一張去_____的地圖。

中（簡）：请帮我画一张去_____的地图。

- (59) 日：一緒に来てください。
英：Could you come with me?
韓：함께 가 주세요.
中（繁）：請和我一起去。
中（簡）：請和我一起去。
- (60) 日：この紙に書いてください。
英：Please write it on this paper.
韓：이 종이에 써주세요.
中（繁）：請寫在這張紙上。
中（簡）：請寫在這張紙上。
- (61) 日：トイレはどこですか？
英：Where is the toilet?
韓：화장실은 어디입니까?
中（繁）：廁所在哪裏？
中（簡）：廁所在哪里？
- (62) 日：（無料）電話はどこでかけられますか？
英：Where can I make a (toll-free) call?
韓：(무료)전화는 어디에서 걸 수 있습니까?
中（繁）：在哪裏可以(打免費)電話？
中（簡）：在哪里可以(打免費)电话？
- (63) 日：国際電話はどこでかけられますか？
英：Where can I make an international call?
韓：국제전화는 어디에서 걸 수 있습니까?
中（繁）：在哪裏可以打國際電話？
中（簡）：在哪里可以打国际电话？
- (64) 日：充電はどこでできますか？
英：Is there anywhere I can charge my battery?
韓：충전은 어디에서 할 수 있습니까?
中（繁）：請問在哪裏可以充電？
中（簡）：請問在哪里可以充电？
- (65) 日：Wi-Fi が使える場所がありますか？
英：Is there anywhere I can connect to a Wi-Fi network?
韓：Wi-Fi 를 사용할 수 있는 장소가 있습니까?
中（繁）：請問這附近有提供 Wi-Fi 的場所嗎？
中（簡）：請問這附近有提供 Wi-Fi 的場所嗎？

- (66) 日：(食べ物・水)はどこで買えますか？
 英：Where can I buy (food/water)?
 韓：(음식,물)은 어디에서 살 수 있습니까?
 中(繁)：請問在哪裏可以買到(水和食物)？
 中(簡)：請問在哪里可以買到(水和食物)？
- (67) 日：(食べ物・水・毛布)はどこで手に入りますか？
 英：Where can I find (food/water/a blanket)?
 韓：(음식,물,담요)은 어디에서 구할 수 있습니까?
 中(繁)：請問在哪裏可以找到(水、食物和毛毯)？
 中(簡)：請問在哪里可以找到(水、食物和毛毯)？
- (68) 日：今日、宿泊できる場所を探しています。
 英：I am looking for place to stay tonight.
 韓：오늘 숙박할 장소를 찾고 있습니다.
 中(繁)：我在找今晚能住宿的地方。
 中(簡)：我在找今晚能住宿的地方。
- (69) 日：けがをしています。
 英：I am injured.
 韓：다쳤습니다.
 中(繁)：我受傷了。
 中(簡)：我受伤了。
- (70) 日：けが人がいます。
 英：There is an injured person.
 韓：다친 사람이 있습니다.
 中(繁)：有人受傷了。
 中(簡)：有人受伤了。
- (71) 日：体の調子が悪いです。
 英：I am not feeling well.
 韓：몸 상태가 안 좋습니다.
 中(繁)：我身體不舒服。
 中(簡)：我身體不舒服。
- (72) 日：病院はどこですか？
 英：Where is a hospital?
 韓：병원은 어디에 있습니까?
 中(繁)：醫院在哪裏？
 中(簡)：医院在哪里？

- (73)日：（英語・中国語・韓国語）の相談窓口の電話番号か場所を教えてください。
 英：Please give me a phone number location of a place where I can get information in (English/Chinese/Korean).
 韓：(영어, 중국어, 한국어)로 상담할 수 있는 곳의 전화번호나 장소를 가르쳐 주세요.
 中（繁）：請告訴我(英語,中文,韓語)諮詢窗口的電話號碼或地點。
 中（簡）：请告诉我(英语,中文,韩语)咨询窗口的电话号码或地点。
- (74)日：（英語・中国語・韓国語）のテレビかラジオは放送していますか？
 英：Are there any (English/Chinese/Korean) television or radio broadcasts?
 韓：TV 나 라디오에서 (영어, 중국어, 한국어)로 방송을 하고 있습니까?
 中（繁）：有沒有(英語,中文,韓語)電視或廣播？
 中（簡）：有没有(英语,中文,韩语)电视或广播？
- (75)日：（英語・中国語・韓国語）を話せる人はいませんか？
 英：Is there anyone who can speak (English/Chinese/Korean)?
 韓：(영어, 중국어, 한국어)를 할 수 있는 사람은 있습니까?
 中（繁）：有沒有人會說(英語,中文,韓語)？
 中（簡）：有没有人会說(英语,中文,韩语)？
- (76)日：_____ への行き方を教えてください。
 英：Please tell me the way to _____ .
 韓：_____ 에 가는 방법을 가르쳐 주세요.
 中（繁）：請告訴我怎麼去 _____ ?
 中（簡）：请告诉我怎么去 _____ ?
- (77)日：_____ 空港は、使えますか。
 英：Is _____ Airport operating?
 韓：_____ 공항은 이용 가능합니까?
 中（繁）：_____ 機場在運營嗎？
 中（簡）：_____ 机场在运营吗？
- (78)日：どうしたら _____ 空港に行けますか。
 英：How can I get to _____ Airport?
 韓：어떻게 하면 _____ 공항에 갈 수 있습니까?
 中（繁）：請問怎樣才能前往 _____ 機場？
 中（簡）：请问怎样才能前往 _____ 机场？

(79)日：(電車・バス・空港)はいつ復旧しますか。

英：When will the (train/bus/airport) be back in service?

韓：(전철, 버스, 공항)은 언제 복구됩니까?

中(繁)：(電車,巴士,機場)什麼時候恢復運營？

中(簡)：(电车,巴士机场)什么时候恢复运营？

(4) その他

1) 火気取り扱いの注意喚起を行う

(80)日：喫煙や火気の使用は控えてください。

英：Stop smoking and using fire.

中：請不要吸煙和使用明火 /請不要吸烟和使用明火

韓：흡연이나 화기의 사용은 삼가해 주십시오.

(81)日：火災を発見したら非常ベルを押してください。

英：Push the emergency bell if you find a fire.

中：若發現火災，請立即觸動火災警報鈴 /若发现火灾，请立即触动火灾警报铃

韓：화재를 발견했을 때는 비상벨을 눌러 주십시오.

(82)日：火災を発見したら消火器で消してください。

英：Use a fire extinguisher to put out any fires that you find.

中：若發現火災，請用滅火器撲滅 / 若发现火灾，请用灭火器扑灭

韓：화재를 발견했을 때는 소화기로 꺼 주십시오.

(83)日：ベッドではタバコを吸わないでください。

英：Do not smoke in bed.

韓：침대에서는 담배를 피우지 마십시오.

中(繁)：請勿躺在床上吸煙。

中(簡)：請勿躺在床上吸烟。

(84)日：吸いがらはくずかごに捨てないでください。

英：Do not throw away cigarette butts in wastebaskets.

韓：담배꽂초는 쓰레기통에 버리지 마십시오.

中(繁)：請勿把煙頭扔到廢紙簍裏。

中(簡)：請勿把烟头扔到废纸篓里。

(85)日：タバコの不始末がホテル（旅館）火災の大きな原因となっています。歩きながらの喫煙はおやめください。

英：Cigarettes are the major cause of fires in hotels and other accommodation facilities. Do not smoke while walking.

韓：담배불이 호텔(여관) 화재의 큰 원인이 되고 있습니다. 보행 중에는 흡연을 삼가해 주십시오.

中（繁）：吸煙者不注意時，常常會成為賓館發生火災的原因！請勿邊走邊吸煙。

中（簡）：吸烟者不注意时，常常会成为宾馆发生火灾的原因！请勿边走边吸烟。

2) 事前に避難について知らせる

(86)日：避難経路図（貼ってある場所を明示）を確認しあなたのお部屋から方向の異なる非常口を2か所以上、実際に歩いてご確認ください。

英：Check the escape route map (its place is clearly indicated in the room), find two or more escape exits in different directions, and actually walk to the exits to check them.

韓：피난경로도(붙어있는 장소를 명시)를 확인하여 객실과 방향이 다른 비상구를 2개 이상, 실제로 걸어보고 확인해 주십시오.

中（繁）：當您進入室內時，請首先確認避難路線圖，（處於室內顯眼位置），並實際走一下至少2個以上的方位不同的太平門線。

中（簡）：当您进入室内时，请首先确认避难路线图（处于室内显眼位置），并实际走一下至少2个以上的方位不同的太平门。

(87)日：懐中電灯を確認してください。

英：Check the position of the flash light.

韓：손전등을 확인하여 주십시오.

中（繁）：請確認手電筒的放置地點。

中（簡）：请确认手电筒的放置地点。

3) 風水害における初動対応

(88)日：高潮や浸水、土砂災害の発生するような場所には絶対に近づかないようにしましょう。

英：Do not approach places where the riverbed is high, or where a flood or landslide may occur.

(89)日：洪水警報が出たので逃げてください。

英：A flood alert has been issued, so please escape to a safe area.

韓：홍수 경보가 나왔습니다. 피난해 주십시오.

中（繁）：已發出洪水警報，請逃生。

中（簡）：已发出洪水警报，请逃生。

4) 火山噴火における初動対応

(90)日：危険な地域に立ち入らないでください。

英：Refrain from entering the danger zone.

(91)日：気象庁が発表する噴火予報および噴火警報に注意しましょう。

英：Pay attention to volcanic warnings/forecasts issued by JMA (Japan Meteorological Agency).

(92)日：噴火警報は、予想される噴火による災害について、警戒を呼びかけます。

英：Volcanic Warnings are issued in relation to expected volcanic disasters.

(出典)

- 観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」>「For hospitality staff
(日本の関係機関の皆さまへ)」
<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/hospitality.html>
- 観光庁災害時情報提供ポータルサイト「Safety tips for travelers」>「Communication
cards」
<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/emergency.html#commCard>
- スマートフォン用アプリ「Safety tips」
- 東京都「外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル」 災害発生時
対応文例集

(参考)

- 東京都国際交流委員会「災害時の外国人支援 Q&A マニュアル」

地震などの災害発生時に外国人支援を行っている団体等が外国人からの様々な問い合わせに答えられるよう、想定される質問とそれに対する答えが Q&A 形式でまとめられている。

以下の言語に対応した Q&A マニュアルが作成されている。

- 日本語/Japanese (http://www.tokyo-icc.jp/information/pdf/qa_ja.pdf)
- 英語/English (http://www.tokyo-icc.jp/information/pdf/qa_en.pdf)
- 中国語/Chinese (http://www.tokyo-icc.jp/information/pdf/qa_ch.pdf)
- 韓国・朝鮮語/Korean (http://www.tokyo-icc.jp/information/pdf/qa_ko.pdf)
- タガログ語/Tagalog (http://www.tokyo-icc.jp/information/pdf/qa_ta.pdf)
- タイ語/Thai (http://www.tokyo-icc.jp/information/pdf/qa_th.pdf)
- スペイン語/Spanish (http://www.tokyo-icc.jp/information/pdf/qa_sp.pdf)

訪日外国人旅行者から想定される質問文例（日本語）は以下のとおり。

(1) 避難

- どこに避難すればいいですか？
- 家が壊れて（焼けて）寝るところがありません。どこに行けばいいですか？避難所はどこですか？
- 家に荷物を取りに行きたいのですが、いいですか？
- 会社（今いるところ）から家に帰るにはどうすればいいですか？
- 車で生活しています。食べ物や薬はもらえますか？

(2) 救護

- 怪我（病気）したのですが、どこで医者に診てもらえますか？
- 薬や包帯はどこに行けばもらえますか？風邪をひいています。
- お金（保険証）がありません。それでも医者に診てもらえますか？
- 日本語ができません。医者に診てもらうときは、どうすればいいですか？
- 知っている人が死んでしまいました。どうすればいいですか？

(3) 食料

- 飲み水や食べ物はどこでもらえますか？
- ハラルフードはどこでもらえますか？
- 料理はどこで作れますか？
- 子どもは卵(牛乳・小麦粉など)のアレルギーです。食べても大丈夫な食べ物はどこにありますか？
- 子どもミルク・離乳食はどこにありますか？
- 食べ物はどこで買うことができますか？
- 温かい食べ物はどこで食べられますか？

- 近くの教会にいますが、食べ物はもらえますか？

(4) 連絡・情報

- 家族や知っている人を探しています。どうすればいいですか？
- 災害時の情報は、どのように知ることができますか？
- 外国語の放送は聞けるのですか？
- 東京都内の電車の状況を教えてください。
- 車でいきたいのですが、道路は通れますか？

(5) 生活

- 服や毛布はもらうことができますか？
- 風呂はどこで入ることができますか？
- ペットがいます。どこに連れて行けばいいですか？ペットの食べ物はありますか？
- 銀行はいつからやっていますか？お金は下せますか？
- ゴミはどこに捨てればよいですか？

(6) ライフライン

- 電気・水道・ガスはいつから使えますか？
- 車で移動したいのですが、ガソリンはどこで買えますか？
- 道路はいつから通れますか？どこの道路が通れますか？
- 電車（船・飛行機）はいつから乗れますか？どこの電車（船・飛行機）が動いていますか？

(7) 住居

- 家から離れて友達のところに行きますが、どうすればいいですか？
- 家が壊れかけていますが、どうすればいいですか？
- 家が壊れています。家をなおすにはどうすればいいですか？
- 家が焼けたら、どうすればいいですか？
- 家が壊れました。（家が焼けました。）生活資金などのお金はもらえますか？
- このまちはどのようにして元のように戻るのですか？

(8) 手続き・証明書

- 家が壊れました。どうすればいいですか？
- 家が焼けました。どうすればいいですか？
- パスポートをなくしました。どうすればいいですか？
- ビザが切れました。どうすればいいですか？
- 外国人登録証をなくしました。どうすればいいですか？
- 運転免許証をなくしました。どうすればいいですか？

- お見舞金はもらえますか？
- 一時的にお金は借りられますか？
- 税金や保険料などを払うお金が足りません。どうすればいいですか？
- 引っ越しました。どうすればいいですか？
- 家族が死にました。どうすればいいですか？

(9) こころのケア

- 子どもが地震のショックで落ち込んでいます。どうすればいいですか？
- 家族や知っている人が死んでしまい落ち込んでいます。どうすればいいですか？

(10) その他

- 食べ物や服を被災地に送りたいのですが、どうすればいいですか？
- お金を寄付したいのですが、どこへ寄付できますか？
- 日本語と〇〇語ができます。地震で困っている人のために手伝いをしたいのですが、どうすればいいですか？
- 日本語ができませんが、地震で困っている人のために、何か手伝いをすることはありますか？

7.3 問い合わせメモ テンプレート例

訪日外国人旅行者からの問い合わせを記録する「問い合わせメモ」のテンプレート例を以下に示す。

No.	日付	時間	氏名	国籍	言語	性別	問い合わせ内容	対応状況	応対 担当者名

災害時における訪日外国人旅行者への情報提供のあり方に関するWGメンバー

○委員

あおき けいこ
青木 恵子

横浜市 文化観光局 観光コンベンション振興部 集客推進担当課長

こう い
孔 怡

テレビ・ラジオパーソナリティ、国際文化交流アドバイザー、Visit Japan 大使

訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会委員

さいとう かずのり
齋藤 和徳

鎌倉市 市民活動部 観光商工課 担当課長

さとう としゆき
佐藤 利幸

パシフィコ横浜 総務部総務課経営企画担当課長代理

たかはし あきら
高橋 輝

仙台市 経済局 国際経済・観光部 国際プロモーション課長

たかはし まさみ
高橋 正美

富士箱根ゲストハウス代表、Visit Japan 大使

たなか あきら
田中 明

高山市 海外戦略室 担当部長

なかむら よしあき
中村 好明

株式会社ジャパン インバウンド ソリューションズ 代表取締役社長

やなか つとむ
谷中 勉

日本ホテル協会 防災対策専門委員会 委員長

株式会社京王プラザホテル 取締役施設部長

やまだ ひろし
山田 洋

日本政府観光局 事業連携推進部観光情報戦略室長

訪日外国人旅行者の受入環境整備に関する検討会委員

(平成 26 年 3 月末時点・敬称略・50 音順)