

D 施設・拠点別情報提供の留意点

D-9 緊急時の対応

ミニマム
ポイント

- ①旅行中の事故や災害、犯罪などに巻き込まれる外国人旅行者が必ずいることを想定して、常に非常時における必要な連絡先等を把握し、関係者同士で周知しておくこと
- ②その際、言葉の障害がさらに大きな危険を招くこともあるので、緊急時の外国語対応についても準備しておくこと

1 日本は安全な国。それでも……

- 世界的にみると、日本は非常に治安がよく、安全な国であると言われます。また、町の中が清潔で、衛生面でも常に高い評価を受けていますが、かといって、日本には犯罪や食中毒はないわけではありません。特に、ひとり歩きの外国人は言葉の障壁もあり、より高い確率でそうした危険にさらされる可能性もあります。
- こうした危険を回避する手立てを講じるためにも、わが町を訪れた外国人が実際に事件や災害等に見舞われたときに、地域としてどのように対処するかを、事前に関係者と協議しておくことが必要です。

2 非常時の対応先

- 想定される非常時とは次のものが考えられます。
 - ①交通事故（通報先：警察署）
 - ・旅行者自身が起こした事故、旅行者が巻き込まれた事故
 - ②盗難などの犯罪（通報先：警察署）
 - ・旅行中の盗難
 - ③急病・けが（通報先：程度によって消防署または病院）
 - ・旅行中の病気、けがなど
 - ④火災（通報先：消防署）
 - ・泊まっているホテルでの火災など
- 特に、北海道においては、最近外国人旅行者が引き起こす事故が目立っており、その場合の対応を知っておく必要があります。また、北海道警察のホームページには英語のサイトも設けられており、その中に緊急時の対応についても説明されています。

<http://www.police.pref.hokkaido.lg.jp/english/yoken.htm>

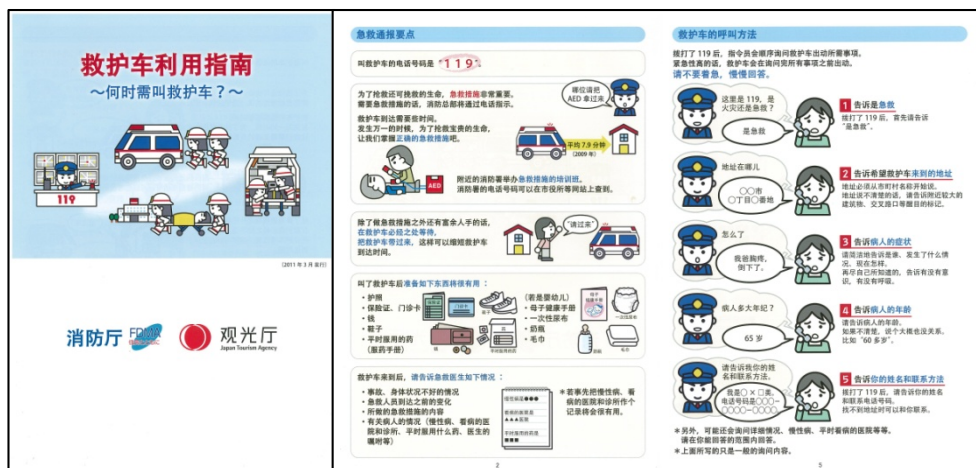
ただ、これらは主に北海道在住者を対象としており、旅行者の対応という点では情報が不足しています。したがって、外国人観光客が多い地域にあっては、常に地元の警察とも非常時の対応について協議しておくことが必要です。

資料 1 What can we do for you?
DATA 1 Please click the picture under the appropriate words in red.

murder 殺人	robbery 強盗	theft 盗種	rape 強姦
arson・fire 放火・火災	kidnapping 誘拐	assault・fight 暴行・けんか	hit and run ひき逃げ
traffic accident 交通事故	traffic violation 交通違反	lost property 遺失物	found property 拾得物
direction 地理案内	looking for a person 人を探している	injury・sickness けが・病気	
others その他			
<input type="checkbox"/> I want to get an alien registration certificate. 外国人登録証明書がほしい		外国人登録証	
<input type="checkbox"/> I want to get a Japanese driver's License. 免許をとりたい		日本の運転免許	
<input type="checkbox"/> I want to get a police certificate of: 証明書がほしい		警察の発行する証明書	
<input type="checkbox"/> parking place.		自動車保	

北海道警察のホームページ内にある
【in case of emergency】ページの一部

- もう一つのリスクは急病になったときです。言葉が通じないことで、適切な診療ができないケースも想定されるため、上記の警察と同様、非常時に対応してくれるよう消防署や身近な病院などと事前に打ち合わせしておくことが必要です。なお、近年は、消防庁と観光庁が「救急車を上手に使いましょう」（救急車 必要なのはどんなとき？）という外国語版のパンフレットを作成し、観光案内所などにも常備されるようになりました。このような情報資料もいざというときには役立ちますので、大切に保管しておきましょう。



消防庁・観光庁で発行している救急車の利用の手引き（一部）

- 外国人にとって、北海道にある自分たちの国の領事館は頼もしい存在です。ただし、その存在を知らない外国人も案外多いと思いますので、その連絡先などを旅行者に伝えてあげることも重要な緊急対応といえます。

【在北海道外国公館 Foreign Embassies in Hokkaido】

- 中華人民共和国駐札幌総領事館 JA / ZH Consulate-General of the People's Republic of China
札幌市中央区南3条西23丁目5-1
- 在札幌大韓民国総領事館 JA / KO / EN Consulate-General of the Republic of the Korea
札幌市中央区北2条西12丁目1-4
- 在札幌オーストラリア領事館 JA / EN Australian Consulate
札幌市中央区北5条西6丁目 札幌センタービル 17階
- 在札幌米国総領事館 JA / EN Consulate-General of the United States of America
札幌市中央区北1条西28丁目
- 在札幌ロシア連邦総領事館 JA / RU / EN Consulate-General of the Russian Federation in Sapporo
札幌市中央区南14条西23丁目5-1
- 在札幌ロシア連邦総領事館在函館支部 JA / RU / EN Consulate-General of the Russian Federation in
hakodate 函館市元町14-1