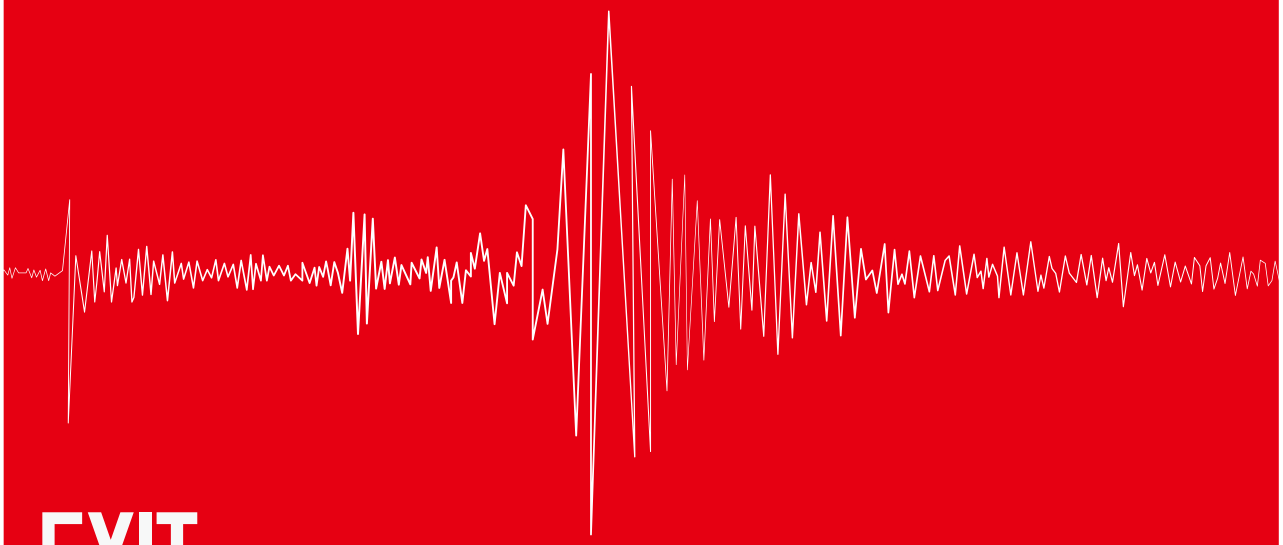
外国人旅行者を対象とした避難誘導マニュアル



外国人旅行者の増加が今後も期待される ～2,400万人の時代へ～

近年、外国人旅行者数の順調な増加傾向が続いています。平成29年は2,869万人（観光庁発表）と、10年前の状況と比べて約３倍に達しました。今後も東京オリンピック・パラリンピックを控え、順調な増加が続くことが期待されています。

しかし、多くの地域が定めている地域防災計画では、外国人対応について言及されているものの、地域に在住する外国人を想定したものが多く、外国人旅行者を想定した計画は多くありません。特に外国人が多く訪れる観光エリアでは、大規模な災害時には、多数の帰宅困難者の発生が予想されることから、地域における受入体制を構築し、迅速かつ適切な情報提供を行い帰国を支援しましょう。

日本の災害に不慣れな外国人への備え

外国人旅行者は、日本人が通常持っている自然災害に関する知識や経験が多くはありません。特に地震を経験したことがある外国人は少ないため、極端な恐怖を感じる人もいます。

外国人旅行者は、日本に観光目的で来訪している主旨を踏まえ、自助・共助の精神で緊急時の支援に取組むことが大切です。

本書について

●本書では、主に観光エリアでの大規模地震災害を想定して、初動対応（避難誘導と帰国支援につながる情報提供）と観光エリアにおける受入体制の構築についてまとめています。

●有事の際の実用性を考慮し、前半に１．避難誘導と２．外国人旅行者への情報提供を配置していますが、これらは３．平常時の準備を読みながら地域の実情に応じて加筆することで完成させるものとなります。

●参考資料では、言語の問題の補助に役立つ、スマートフォンアプリ等のツール、ピクトグラムと多言語文例集等を掲載しています。

目次

はじめに

1. 避難誘導

STEP1　発災直後 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
STEP2　発災からひと段落 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

2. 外国人旅行者への情報提供

(1)外国人旅行者向け情報窓口の設置 ・・・・・・・・・・・・・ 5
(2)情報収集・提供 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6

3. 平常時の心構え

(1)災害時の初動対応を予め確認しておくこと ・・・・・・・ 9
(2)施設内の避難誘導体制を構築しておく ・・・・・・・・・・・10
(3)観光エリアの避難誘導体制を構築しておく ・・・・・・・・11
(4)情報収集・多言語対応を準備しておく ・・・・・・・・・・・13
(5)避難誘導訓練を計画・実施しておく ・・・・・・・・・・・・14

4. 参考資料

・Safety tips ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・17
・VoiceTra ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・18
・メガホンヤク ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・19
・声掛け文例集 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・20
・ピクトグラム集 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23
・コミュニケーションシート例 ・・・・・・・・・・・・・・・・・25
・各主体の役割例 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・27

1 避難誘導

STEP1　発災直後

大きな地震などの災害が発生、最初の揺れが収まってから、「何が起こったのか」、「どうするか」簡潔に周囲に伝え、緊急避難場所へ誘導します。

❶ 準備開始

- 備品を用意（メモ欄確認）
- 施設本部に状況確認

❷ 声をかけ、状況を説明

- ここは危険です。

英 It is dangerous here.
デンジャラス　ヒア

中 这里很危险（這裡很危險）
ジョーァ リー ヘン ウエイ シエン

韓 이곳은 위험합니다
イゴスン ウィホマニダ

❸ 誘導を開始

- 私についてきてください。

英 Follow me.
ファォロ　ミー

中 跟着我走吧（跟著我走吧）
ゲン ジュオ ウォ ゾウ バ

韓 따라 오세요.
ッタラ　オセヨ

❹ 状況により連携機関に支援要請

誘導や救助などの協力を依頼します。

連携先
【　　】（TEL：　　）
【　　】（TEL：　　）

A-1 施設内の災害時の担当

【自分の担当は _____ 係】(担当箇所: _____)

関係する係は、

【 係】(担当者名: _____)

【 係】(担当者名: _____)

【 係】(担当者名: _____)

【 係】(担当者名: _____)

A-2 緊急避難場所

施設と緊急避難先の位置関係がわかる
地図を貼りつけて
作っておきましょう

STEP2　発災からひと段落

地震が一段落するも、余震の恐れや交通機関の運行停止などにより、外国人旅行者が帰宅困難者になることが予想される場合は、地域の指定避難所へ誘導しましょう。また、誘導途中の外国人旅行者はとても不安を感じていると予想されるため、簡単な言語でも声掛けをし、心のケアにも配慮しましょう。

❶ 案内する指定避難所を確認

地域災害本部連絡先
【　　】

- 自治体災害本部は、外国人受入が可能な施設を連絡します。
  (連絡がない場合、自治体の災害本部に確認します。)
- 避難所までの経路を確認します。　(左ページB-2)

❷ 声をかけ、状況を説明

- 日本語ができる人はいますか？
- 安全な場所に避難します。

英 Flee to a place of safety.
フリー トゥ プレェィス オブ セェイフティィ

中 引导到安全场所(引導到安全場所)
インダオダオアンチュェンチャンスォ

韓 안전한장소에안내합니다
アンヂョナン チャンソエ アンネハムニダ

❸ 指定避難所への誘導を開始

- 私についてきてください。

英 Follow me.
ファォロ　ミー

中 跟着我走吧(跟著我走吧)
ゲン ジュオ ウォ ゾウ バ

韓 따라 오세요.
ッタラ　オセヨ

❹ 誘導中、誘導後の声かけ

- あと　〇分で到着します。

英 We will arrive in 〇minutes.
ウィー　ウィル　アライブ　イン　〇ミネッツ

中 〇分钟左右(〇分鐘後)
〇フェンジョン ズオヨウ

韓 〇 분 남았습니다
〇ナマッスムニダ

B-1 地域の災害時の係

【自分の担当は ＿＿＿＿＿＿＿＿ 係】（担当箇所：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

関係する係は、

【 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 係】（担当：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

【 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 係】（担当：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

【 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 係】（担当：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

【 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 係】（担当：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿）

B-2 指定避難場所

指定避難所の場所を含む
地域の地図を貼りつけておきます

指定避難所まで
【　　分　】

2 外国人旅行者への情報提供

（1）外国旅行者向け情報窓口の設置

情報収集と提供の手順を確認し、情報収集リスト掲載先から情報を集めます。

❶ 情報収集担当、情報提供担当

情報の収集と提供の係を確認します。

災害情報担当
【担当部署：　　】（担当氏名：　　）
安否情報担当
【担当部署：　　】（担当氏名：　　）
帰国支援報担当
【担当部署：　　】（担当氏名：　　）
生活関連情報担当
【担当部署：　　】（担当氏名：　　）

❷ 連携機関へ協力要請

通訳や資料翻訳補助などの協力を依頼します。

連携先
【　　】（TEL：　　）
【　　】（TEL：　　）
【　　】（TEL：　　）

（2）情報収集・提供

右ページの情報収集リストに従い、情報を収集します。
情報の提供は、下記の支援ツールなども状況に応じて使用しましょう。

【参考資料編】

- Safety tips、VoiceTraなどの
  スマートフォンツール(p.17, p.18)
- 声掛け文例集（p.20, p.21）
- ピクトグラム集（p.23）

情報収集リスト

情報収集・記入日　　年　　月　日記入

	防災関連施設名	電話番号	住所	施設までの距離
例	○○機関	△△-×××××		500m
行政関連	役所			
	消防署			
	警察署			
避難所	避難場所 1			
	避難場所 2			
	避難場所 3			
ライフライン	災害拠点病院			
	医療機関 1			
	医療機関 2			
交通機関	JR			
	駅			
	鉄道			
	バス会社			
	タクシー会社			
その他				

出国までの経路の交通情報

訪日外国人旅行者の帰国支援のため、この地域から、出国（空港等）までの交通手段を記載しておきます。発災時は運行状況を記録しておきます。

経路	運行状況（　　日　　時現在）	メモ
＜記入例＞ 〇〇線 A 駅		〇月〇日　〇時現在
↓	平常運行	
↓		
↓		
↓		

大使館リスト

日：大使館の連絡先はこちらです。

英 Contact information for the embassy is as follows.
コンタクトインフォメーションフォーザーエンバシーイズアズフォローズ

繁 大使館的聯絡方式如下
ダーシーグワンドーァ(ディー)リエンラオ(ルオ)ファーンシーゥルゥシア

簡 大使馆的联络方式如下：
ダーシーグワンドーァ(ディー)リエンルオファーンシーゥルゥシア

韓 대사관의 연락처는 이쪽입니다.
テサグァヌィ ヨルラクチョヌンイッチョギムニダ

	国名	大使館名	TEL	メモ
あ	米国	アメリカ合衆国大使館	03-3224-5000	
	英国	英国大使館	03-5211-1100	
	イタリア	イタリア大使館	03-3453-5291	
	インド	インド大使館	03-3262-2391	
	インドネシア	インドネシア共和国大使館	03-3441-4201	
	豪州	オーストラリア大使館	03-5232-4111	
	オランダ	オランダ王国大使館	03-5776-5400	
か	カナダ	カナダ大使館	03-5412-6200	
	韓国	大韓民国大使館	03-3452-7611	
さ	スペイン	スペイン王国大使館	03-3583-8531	
	シンガポール	シンガポール共和国大使館	03-3586-9111	
た	タイ	タイ王国大使館	03-5789-2433	
	台湾	台北駐日経済文化代表処所在地	03-3280-7811	
	中国	中華人民共和国大使館	03-3403-3388	
	ドイツ	ドイツ連邦共和国大使館	03-5791-7700	
な	ニュージーランド	ニュージーランド大使館	03-3467-2271	
	ネパール	ネパール連邦民主共和国大使館	03-3713-6241	
は	フィリピン	フィリピン共和国大使館	03-5562-1600	
	ブラジル	ブラジル連邦共和国大使館	03-3404-5211	
	フランス	フランス大使館	03-5798-6000	
	ベトナム	ベトナム社会主義共和国大使館	03-3466-3311	
	香港	中華人民共和国大使館	03-3403-3388	
ま	マカオ	中華人民共和国大使館	03-3403-3388	
	マレーシア	マレーシア大使館	03-3476-3840	
ら	ロシア	ロシア連邦大使館	03-3583-4224	

3 平常時の心構え

発災時にすぐに活動を開始できるよう、本章の内容を地域で検討し、第1章、第2章（p 1-8）を作っておきます。実施できた項目には、□チェックボックスに✓を入れて確認していきましょう。

（1）災害時の初動対応を予め確認しておくこと

❶ 身の安全確保を呼びかける

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します。

❷ 落ち着いた行動を呼びかける

事前に安全な場所を確認しておき、外国人旅行者に落ち着いて行動し、「慌てて外に飛び出さない」ように呼びかけましょう。

大規模施設では、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、地震発生直後に混乱状態に陥らないよう「落ち着く」ように、呼びかけることが特に重要となります。

❸ 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」ということを説明します。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します。

（2）施設内の避難誘導体制を構築しておく

外国人旅行者対応のための役割（係）を決め、指示を待たずして速やかに対応できる体制を確立します。ここに記載した例は一例であり、施設の実情を考慮して連携体制を検討します。

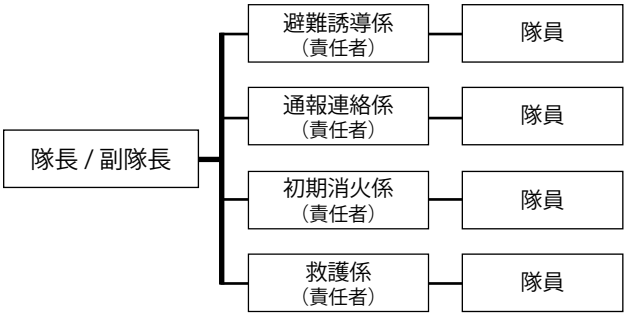
❶ 訪れる外国人観光客の傾向を確認

□ 訪れる外国人旅行者の国籍の傾向を調査
□ 施設内で多く集まる場所、時間の把握

❷ 災害発生時の外国人対応の指揮命令系統の確立

□ 施設内の防災組織の確立

一般的な災害時の指揮・命令系統の中で、英語、中国語、韓国語を中心とした外国語で対応できる担当者を複数名選出しておきます。さらに、それらの担当者には、施設としての基本的な方針を示しておき、上司に相談しなくても相当程度のことが自主判断できるようにしておきましょう。



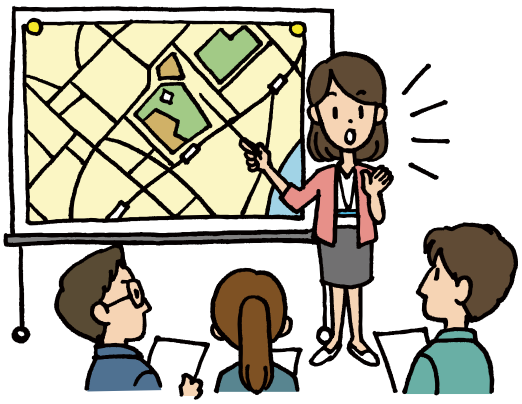
（防災誘導組織図の一例）

❸ 緊急時の避難誘導場所を確認

□ 緊急避難誘導場所の確認

施設からの避難が必要になった場合、緊急の避難場所として、適切な場所を予め確認しておきます。

A-2（p.2）に施設と緊急避難場所の位置関係がわかる地図を貼り、緊急時に備えておきましょう。



（3）観光エリアの避難誘導体制を構築しておく

地域で外国人旅行者対応のための検討を行い、役割分担に基づいて速やかに対応できる連携体制を構築します。

❶ 地域の複数の機関で災害時の外国人旅行者対応を協議

災害時の訪日外国人旅行者の支援には、国や自治体が対応できることには限界があります。地域の関係者が理解し、各主体が協力・分担して取り組むことが重要です。

巻末参考資料（p.27）に主体別の役割例を記載しています。地域の実情に応じて参考にしてください。

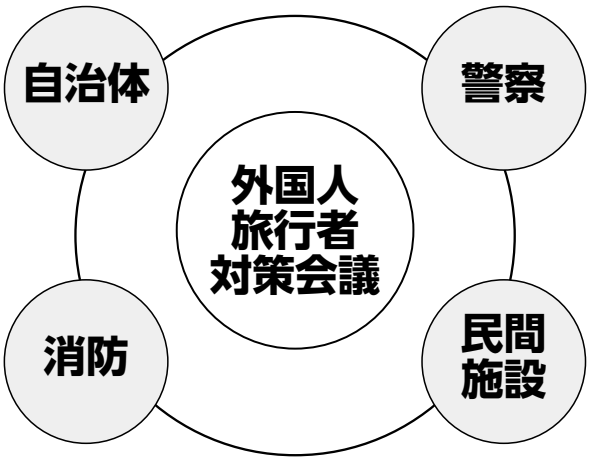


図 外国人旅行者対策会議の実施イメージ

❷ 地域に訪れる外国人旅行者について理解・共有

□ 地域に訪れる外国人旅行者の傾向を共有

- 準備する言語の確認
- 発災時に見回るべき場所の確認

❸ 連携体制の整備

□ 避難誘導にかかる役割の確認

- 施設から緊急避難した後、指定避難所まで誰が誘導するか
- 担当範囲の確認（例：住所、区画で分ける）
- 支援を求めるか（例：警察に支援を求めるなど）
- 避難場所や避難に関する情報を把握
- 多言語対応できる団体の確認

❹ 緊急時に調べる情報と情報入手先を確認

□ 災害発生時に知りたい情報を整理

- 母国と連絡をとる方法（例：大使館情報）
- 災害情報
- 交通情報
- 医療機関、避難所情報
- 避難所情報

❺ 誘導支援ツールの確認

□ スムーズに避難誘導を開始できるよう、以下等の目的に合った備品を予め準備

- 視認性の補助　⇒　腕章やスタッフジャンパーなど
- 案内の補助　⇒　多言語案内板、方向板など
- 声掛けの補助　⇒　拡声器、メガホンなど
- 会話の補助　⇒　指差しコミュニケーションシートなど

（4）情報収集・多言語対応を準備しておく

災害時は色々な情報が錯綜するため、予め信頼できる情報ソースを決めておきましょう。また、情報提供をスムーズに行うため、災害発生後に速やかに行動できる体制を整えます。

❶ 対応する組織を決め、担当者間で役割を確認

□ 情報収集・提供担当の決定

・災害の規模、今後の見通しなど災害情報を集める担当
・母国との連絡など安否情報を集める担当
・外国人旅行者が日本を出国できるまでを想定した帰国支援担当
・滞在が長期になった場合の生活関連担当

❷ どんな情報を収集するか、準備する言語を検討

□ 災害や地域の実情を踏まえた情報収集リストの作成

・事前に情報ソースを決めて記載
・災害状況によっては、通信環境が不安定な場合があり、その場合の手段も想してリストを作成

❸ 地域の外国人旅行客の傾向を確認し、多言語対応を検討

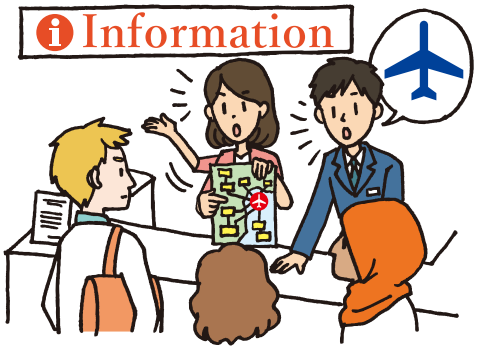
□ 活用可能性の高い言語

・外国人の訪問傾向に合わせて多言語案内の準備
・不明の場合は英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語を用意
・地域の外国人市民支援団体や国際交流センターと通訳や資料翻訳などの連携について確認

❹ 情報提供ツールの活用

□ 多言語コミュニケーションツールの整備

・地域の外国人訪問傾向に合わせた言語で案内板を作成
・スマートフォンツールの活用



（5）避難誘導訓練を計画・実施しておく

観光施設や観光地域で災害時の避難誘導を想定した訓練を実施しましょう。訓練を通じて、作成したマニュアルや組織の連携の有効性を確認し、適宜見直し・改訂を行います。

❶ 避難誘導訓練の目的を確認

（例）訓練のチェック項目

・外国人旅行者が負傷した際に対応できるか
・避難所までの避難誘導ができるか
・安否確認の連絡体制がとれるか
・災害状況や帰国にかかる情報を提供できるか

❷ 避難誘導訓練の工程

（例）施設の緊急避難から指定避難所への誘導、帰国支援まで

・一時的（緊急）避難場所に誘導
・災害が一段落したと想定し、自治体の指定避難所まで誘導
・指定避難所での外国人旅行者情報窓口の設置・運用

❸ 避難訓練を実施

（例）訓練実施後の整理

・訓練で明らかになった課題を地域で話し合って整理
・課題を基にマニュアルを作成・改訂

❹ 再度避難訓練を実施

□ 課題の解決や新たな課題がないか、地域で繰り返し訓練を実施

コラム1　災害時の外国人旅行者の特徴

【災害への知識】

- 地震を経験したことがないため、地震を理解できません。
- 地震の知識が無いため、地震の大きさや規模を理解できません。
- 地震による影響（停電や断水など）を予測できません。

【特有の反応】

- 過剰な反応を示すことがあります。
- 建物の安全性（建物の耐震情報）について説明を求めることがあります。
- 地震の恐怖により一人ではいられなくなることがあります。
- 通常通りエレベーターを使おうとする人がいます。
- 被災地からの移動や帰国を求め、交通情報の質問をします。

コラム2　外国人旅行者対応の留意点

- 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ります。
- 日本人が通常は持っている知識（避難行動など）を有していない場合を考える必要があります。
- 土地鑑がないため、円滑な避難行動をできません。
- 日本語の理解が難しい場合、災害時の最新情報の入手など困難です。
- 文化の違いから集団行動にも慣れ親しんでいない場合があります。

出典）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（国土交通省観光庁）

コラム3　地震以外の災害の注意

❶ 風水害、大雪

対応

風水害に関する警報・注意報が発表された場合、旅行者に対し、随時、最新の情報を提供し、注意を呼びかます。また、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します。

●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」
●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、「河川や地下などの低い場所には近づかない」

避難

宿泊施設などにおいて避難が必要な場合は、周りと協力しながら地方公共団体の定める避難場所へ避難します。車での移動は原則控えてください。

外国人観光客にとっては状況を理解することは難しく、避難行動から取り残される可能性があります。今何が起きていて、どこへ向かっているのか、できるだけ丁寧に説明してください。

❷ 大火事

対応

発生した火が天井に達するほど大きい場合には、すみやかに消防署へ通報してください。また周囲の人に火災を知らせてください。言葉の通じない外国人観光客にも緊急事態の発生が伝わるよう、大声を出してください。

避難

周りと協力しながら建物の外へ避難します。パニックにならないこと、煙に巻き込まれないことが重要です。落ち着いてすみやかに避難します。避難に際しては、小さな子どもやお年寄り同様、言葉の通じない外国人観光客にも配慮が必要です。避難にとまどっている場合には、手をひいて外へ誘導してください。

出典）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（国土交通省観光庁）

4 参考資料

Safety tips

自然災害の多い日本において訪日外国人旅行者が安心して旅行できるよう、平成26年10月から観光庁が提供を開始した外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ。対応言語は５言語（英語・中国語（簡体字/繁体字）・韓国語・日本語）で国内における緊急地震速報及び津波警報、気象特別警報、噴火速報をプッシュ型で通知できる他、周囲の状況に照らした避難行動を示した対応フローチャートや周りの人から情報を取るためのコミュニケーションカード、災害時に必要な情報を収集できるリンク集等を提供。

無料ダウンロードはこちらから

For Android　For iPhone

● 収録情報概要
- ・災害情報
- ・大使館情報
- ・災害発生時に取るべき行動がフローチャート形式で確認
- ・災害時に必要となる情報（大使館連絡先など）や、災害時に必要な情報を収集できるサイトのリンク集

図　利用画面イメージ（Safety tips）

Voice Tra

ボイストラ
VoiceTra®

『VoiceTra』(ボイストラ)は、話しかけると外国語に翻訳してくれる音声翻訳アプリです。

翻訳できる言語は、日本語、英語、韓国語、中国語(簡体)、中国語(繁体)※をはじめとした、31言語です。
見やすい画面で操作も簡単、翻訳結果が正しいかどうかも確認できます。

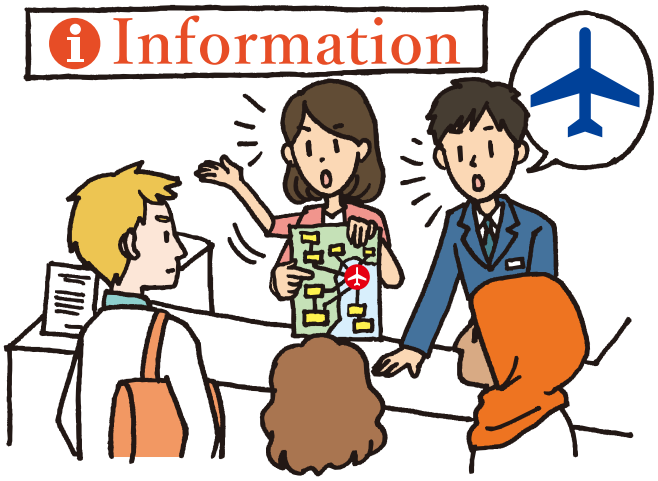
※中国語(繁体)は、テキスト入力による翻訳となります。

無料ダウンロードはこちらから

App Store からダウンロード

Google Play で手に入れよう

VoiceTra は国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）が開発・公開しているアプリです。個人利用の範囲で無料で使用可能です。
組織での利用をご検討されている場合や詳しい操作方法などは、VoiceTra サポートページ（http://voicetra.nict.go.jp/）をご覧ください。



メガホンヤク

メガホン型翻訳機

日本語・英語・中国語・韓国語の
4ヶ国語に対応。定型文登録により
かんたん操作で高精度の音声翻訳

●中国語は北京語（普通話）に
対応しております。

＋

メガホンヤク
管理クラウド

メガホンヤク管理クラウド

定型文の管理・更新、
ソフトアップデートの配信

1 高精度の翻訳

業界特有の文章（定型文）を登録。
日本語で話した内容を
認識して翻訳・再生。

しかも

プリセット定型文は約300文。
さらにワード選択機能により、
使える文章は合計約1800パターンに 。

●自由文の翻訳には非対応。

2 誘導に役立つ

録音や再生などの基本操作は
手もとのボタンで行える
かんたんオペレーション。

しかも

ワンボタンで繰り返し再生
（再生ロックスイッチ付）。
スタッフの省力化に貢献。

3 安心の拡張性

要望に合わせて定型文の
追加登録ができる
クラウドサービスをご提供。

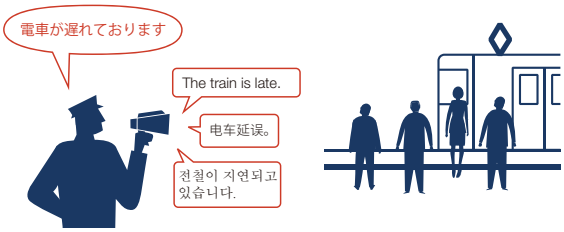
しかも

ソフトウェアアップデートも
クラウドサービスで配信。

●定型文追加には別途費用が発生します。

多数の訪日外国人が訪れる場所でメガホンヤクサービスが活躍します。

運行状況などの情報伝達に！

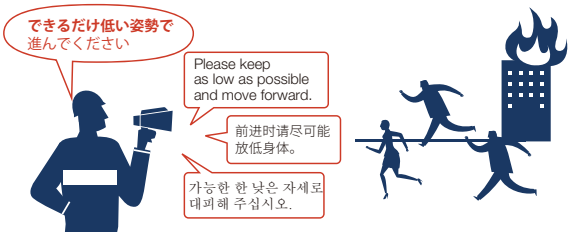


鉄道、空港、バスなどの公共交通は、訪日外国人への正しい情報伝達が必須の場所です。メガホンヤクサービスであれば高精度の音声翻訳と、ワンボタンの繰り返し再生で、スタッフの負担を軽減します。

イベントでの案内・誘導に！

国際的なスポーツ大会や大規模音楽イベントなどは、多数の訪日外国人も参加します。警察や警備会社などのスムーズな誘導・案内や、的確な情報伝達を、メガホンヤクサービスがアシストします。

事故や緊急時の誘導に！



宿泊施設や自治体、観光案内所などで外国語が話せるスタッフがいなくても、的確な指示を出して迅速な誘導をサポートできます。また大音量なので、音声を遠くまで伝達します。

防災製品等推奨品マークを取得済みです。

声掛け文例集

❶ 建物・避難場所の安全性

(1)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.
ジスビルディングメーシェークアゲン。ハウエバーイットイズセーフアンドウィルノットコラップス

繁 這棟樓可能再次搖晃，但是它沒有崩塌的危險
ジョーァ(ジェイ)ドーンロウコーァヌオンザイツーヤオホワーン，ダンシーターメイ(メイ,モー)ヨウブオンタードーァ(ディー)ウエイシエン

簡 这栋楼可能再次摇晃，但是它没有崩塌的危险
ジョーァドーンロウコーァヌオンザイツーヤオホワーン，ダンシーターメイ(モー)ヨウブオンタードーァ(ディー)ウエイシエン

韓 시설・건물은 앞으로도 흔들립니다만 도괴나 붕괴는 하지 않습니다.
シソル・コンムルン アプロド フン ドゥル リムニダマン トグェナ プングェヌンハヂアンスムニダ.

(2)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.
ジスイズアーセーフエアリア。プリーズステーヒア。

繁 這裏安全，請待在這裏。
ジョーァ(ジェイ)リーアンチュエン,チーンダイザイジョーァ(ジェイ)リー。

簡 这里安全，请待在这里。
ジョーァリーアンチュエン,チーンダイザイジョーァリー。

韓 여기는 안전하므로, 여기에 있어 주십시오.
ヨギヌン アンヂョナムロ, ヨギエ イッソ チュセヨ.

❷ 避難の際の行動

(1)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.
ベヘーブカームリーアンドフォローザーインストラクションズオブザーエマージェンシーブロードカーストオースタフメンバーズ

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。
チーンアンジャオジンジーボーインドーァ(ディー)ヤオチウホオフゥウー(ウー)ユエン(ユイン,ユイン)ドーァ(ディー)ジーシー，ブゥヤオジーンホワーン，ルオンジーンシーン(ハーン)ドーン。

簡 请按照紧急播音的要求或服务员的指示，不要惊慌，冷静行动。
チーンアンジャオジンジーボーインドーァ(ディー)ヤオチウホオフゥウーユエンドーァ(ディー)ジーシー，ブゥヤオジーンホワーン，ルオンジーンシーンドーン。

韓 비상방송, 또는 직원의 지시에 따라 침착하게 행동해 주십시오.
ピサンバンソン, ットヌン チグォヌィ チシエ ッタラ チムチャカゲ ヘンドンヘ チュシプッシオ.

❸ ひと段落した時（安否確認を行う）

(1)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.
レットスターフノーイミーディアトリーイフユーアーインジュドオーバーンド

繁 若受傷或被燒燙傷，請告知工作人員
ゥルオショウシャーンホオベイシャオターンシャーン，チーンガオジーゴーンズゥオゥレンユエン(ユイン,ユイン)

簡 若受伤或被烧烫伤，请告知工作人员
ゥルオショウシャーンホオベイシャオターンシャーン，チーンガオジーゴーンズゥオゥレンユエン

韓 부상이나 화상을 입었을 경우는 종업원에 말해 주십시오.
プサンイナ ファサンウル イボッスル キョンウヌン チョンオブォネ マレ チュシプッシオ.

(2)日：ケガはありませんか？

英 Are you injured?
アーユーインジュド

繁 您受傷了嗎?
ニンショウシャーンローァ(リヤオ)マー(マー,マー)?

簡 您受伤了吗?
ニンショウシャーンローァ(リヤオ)マー?

韓 다친 곳은 없습니까?
タチン コスン オプスムニッカ?

❹ 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

(1)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.
ウィーウィルキープユーセーフティージュアリングヨーステーヒア

繁 在您入住期間，我們將維護您的安全
ザイニンゥルゥジュウチイジエン(ジエン)，ウォメン(メン)ジアーン(ジアーン,チアーン)ウエイホゥニンドーァ(ディー)アンチュエン

簡 在您入住期间，我们将维护您的安全
ザイニンゥルゥジュウチイジエン，ウォメンジアーンウエイホゥニンドーァ(ディー)アンチュエン

韓 이 시설은 귀국이나 이동까지 여러분의 안전을 지킵니다.
イ シソルン クィグギナイドンッカヂ ヨロブヌィ アンヂョヌル チキムニダ.

(2)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.
ペーアテンションターザーレーテストブレティンズアンドフォローミューニシパルエバキュエーションアドバイゾリーズアンドオーダーズ

❺ 状況説明

(1)日：飲料水と食料は確保しています。

英 We have enough water and food in stock.
ウィーハブエナフウォーターアンドフードインストック

繁 我們有儲備的水和食物
ウォメン(メン)ヨウチュウベイドーァ(ディー)シュウイホーァシーウー

簡 我们有储备的水和食物
ウォメンヨウチュウベイドーァ(ディー)シュウイホーァシーウー

韓 음료수와 식료는 확보하고 있습니다.
ウムニョスワシンニョヌンファクッポハゴ イッスムニダ.

❻ 情報提供

(1)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.
ザーカレントニューズインフォリンラングウィジズイズナウアベーラブルオンザーレーディオー

繁 您可以收聽到外國語的廣播電臺
ニンコーァイーショウティーンダオワイグオユイ(ユイ)ドーァ(ディー)グワーンボーディエンタイ(タイ)

簡 您可以收听到外国语的广播电台
ニンコーァイーショウティーンダオワイグオユイドーァ(ディー)グワーンボーディエンタイ

韓 라디오로 외국어 방송을 하고 있습니다.
ラディオロ ウェグゴ パンソンウルハゴ イッスムニダ

(2)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.
パブリック トレーンズ アンド バセズ アー ノット イン オペレーション. ゼア フォー レフレーン フロム ゴーイング アウツァイド.

繁 鐵道和巴士已經停止運行，請不要外出
ティエ(ティエ)ダオ ホーァ バーシー イージーン ティーンジー ユインシーン(ハーン)，チーンブゥ ヤオ ワイチュウ

簡 铁道和巴士已经停止运行，请不要外出
ティエダオ ホーァ バーシー イージーン ティーンジー ユインシーン，チーンブゥ ヤオ ワイチュウ

韓 철도나 버스가 운행을 정지하고 있으므로 외출은 자제해 주십시오
チョルドナ ポスガ ウネンウル チョンヂハゴ イッスムロ ウェチュルン チャヂェヘ チュシプッシオ

(3)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.
ゼア イズ ノー エアポート アクセス ベコズ トレーンズ アンド バセズ アー ノット イン オペレーション

繁 鐵道和巴士已經停止運行，現在無法前往空港
ティエ(ティエ)ダオ ホーァ バーシー イージーン ティーンジー ユインシーン(ハーン)，シエンザイ ウー ファー チエン ワーン コーン ガーン

簡 铁道和巴士已经停止运行，现在无法前往空港
ティエダオ ホーァ バーシー イージーン ティーンジー ユインシーン，シエンザイ ウー ファー チエン ワーン コーン ガーン

韓 철도나 버스가 운행하지 않고 있으므로 공항에 갈 수는 없습니다.
チョルドナ ポスガ ウ　ネン　ハヂ アコ イッスムロ コンハンエ カル スヌン オプスムニダ.

(4)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.
オール オーバシーズ フライツ アー カレントリー ノット イン サービス

繁 飛往您的母國或其他國家的航班目前無法運行
フェイ ワーン ニン ドーァ(ディー)ムゥ グオ ホオ チイ ターグオ ジア ドーァ(ディー)ハーン バン ムゥ チエン ウー ファー ユイン シーン(ハーン)

簡 飞往您的母国或其他国家的航班目前无法运行
フェイ ワーン ニン ドーァ(ディー)ムゥ グオ ホオ チイ ターグオ ジア ドーァ(ディー)ハーン バン ムゥ チエン ウー ファー ユイン シーン

韓 모국이나 타국으로 가는 항공기는 현재 취항하고 있지 않습니다
モグギナ タグゲ カヌン ハンゴンギヌン ヒョン　ヂェウィ チィハンハヂアナッッスムニダ

(5)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.
コンタクト インフォメーション フォー トラベル エージェンシズ アンド エアライン コンパニズ イズ アズ フォローズ

繁 旅行社及航空公司的聯繫方式如下
ルゥィ シーン(ハーン)ショーァ ジー ハーン コーン ゴーン スー ドーァ(ディー)リエン ジー(シイ)ファーン シー ゥルゥ シア

簡 旅行社及航空公司的联系方式如下：
ルゥィ シーン(ハーン)ショーァ ジー ハーン コーン ゴーン スー ドーァ(ディー)リエン シイ(ジー)ファーン シー ゥルゥ シア

韓 여행 회사, 항공 회사의 문의처는 이쪽입니다..
ヨヘン フェサ, ハンゴン フェサウィ ムヌィチョヌン イッチョギムニダ

ピクトグラム集

お手洗い
Toilets

救護所
First aid

シャワー
Shower

浴 室
Bath

航空機／空港
Aircraft ／ Airport

鉄道／鉄道駅
Railway ／ Railway station

出 発
Departures

バス／バスのりば
Bus ／ Bus stop

※引用：公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団　標準案内用図記号
※本図記号は、誰でも自由に使用することができます。

※標準案内用図記号の組合せ例。
※状況によって、ピクトグラムを対応文例集と併用します。
※ここに記載した以外のピクトグラムは公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団HPからダウンロードできます。
公益財団法人交通エコ　ロジー・モビリティ財団　　ホームページ：http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_top.html

一般禁止
General prohibition

非常口
Emergency exit

禁 煙
No smoking

エレベーター
Elevator

火気厳禁
No open flame

エスカレーター
Escalator

進入禁止
No entry

レストラン
Restaurant

立入禁止
No admittance

飲料水
Drinking water

走るな/かけ込み禁止
Do not rush

情報コーナー
Information

さわるな
Do not touch

案内所
Question & answer

コミュニケーションシート例

用/従業員用 For Staff
Where did you get injured ?
どこを怪我しましたか？
We will call a hospital, so please wait a little while.
病院に連絡します。少々、お待ちください。
We will give emergency care here.
ここで応急処置をします。
用/観光客用 For Tourists
Is there any hospitals that have staff who speak my language?
どこか、言葉がわかる病院を紹介してください。
用/従業員用 For Staff Support for returning to home
We will keep you safety during your stay here.
私たちは帰国や移動まで皆様の安全を守ります。
Since we don't have information on road conditions, please follow the instructions of
道路事情が分からないので、ドライバーに従ってください。
We will use OO.
OOを使用します。
TAXI
タクシー
Hotel car
ホテルの車
embassy car
大使館の車
その他
We will move to OO.
OOへ移動します。
airport
空港
train station
鉄道駅
port
港
shelter
運搬所
その他
用/従業員用 For Staff 【ついでに】 about time
AM
PM
We will leave here at OO.
OOにここを出発します。
Please stay here until OO.
OOまで、ここにいてください。
用/観光客用 For Tourists
How long will it take?
どれくらい時間がかかりますか？

各主体の役割例

災害時の役割を中心に記載していますが、事前準備段階の役割についても合わせて記載しています。各地域における話し合いの参考としてください。

主体	役割（例）
自治体（都道府県／市区町村）	・関係機関、関係団体と連携し支援体制の構築 ・関係機関、関係団体参加の訓練、講習会等の実施 ・通訳ボランティア等の体制構築（登録、養成、派遣等） ・災害情報の多言語化のための各種整備 ・災害情報等の発信 ・災害発生時の安否確認　・災害発生時の避難誘導 ・避難所の運営　・災害多言語支援センターの設置 ・通訳ボランティア等の派遣　等
国際交流団体	・災害多言語支援センターの設置、運営 ・災害情報（多言語）の提供 ・外国人旅行者からの相談への多言語対応 ・避難所の巡回（多言語にて情報掲示、通訳等）　等
警察、消防	・災害発生時の安否確認、避難誘導　等
輸送事業者（鉄道、バス）	・被災状況の把握、運行に関する情報提供 ・利用者（外国人旅行者含む）の安否確認、避難誘導 ・自治体と連携し、利用者（外国人旅行者含む）を対象とした防災訓練　等
空港会社、航空会社	・被災状況の把握、運航に関する情報提供 ・利用者（外国人旅行者含む）の安否確認、避難誘導 ・自治体と連携し、利用者（外国人旅行者含む）を対象とした防災訓練　等
宿泊施設事業者	・被災状況の把握、施設利用に関する情報提供 ・利用者（外国人旅行者含む）の安否確認、避難誘導 ・避難場所の提供（宿泊延長、一時スペース確保等） ・自治体と連携し、利用者（外国人旅行者含む）を対象とした防災訓練　等
施設管理者（観光施設等）	・被災状況の把握、施設利用に関する情報提供 ・利用者（外国人旅行者含む）の安否確認、避難誘導 ・待機場所の提供（一時スペース確保等） ・自治体と連携し、利用者（外国人旅行者含む）を対象とした防災訓練　等
店舗、商工会等	・避難所等への誘導のための情報提供
旅行会社	・災害時の外国人旅行者の被災状況の把握、情報提供（自社企画の包括旅行に限る） ・地域における災害の特徴やその対処法、特に緊急避難場所についての周知・徹底（自社企画の包括旅行に限る）

出典）訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き（国土交通省観光庁）

参考文献
・国土交通省観光庁「自然災害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」
・京都市「守ろう、京都の外国人観光客！災害時初動対応マニュアル」
・国土交通省九州運輸局「訪日外国人旅行者の宿泊時における災害時初動対応マニュアル」
・山梨県「外国人旅行者への災害時対応マニュアル」
・国土交通省観光庁「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き～地域防災計画等に訪日外国人旅行者への対応を記載するための指針～」

今回の観光地における外国人旅行者のための避難誘導マニュアルの策定にあたり、富岡製糸場を有する富岡市の各関係者の協力のもと、市内在住の外国人の参加による実施訓練を行いました。

富岡市防災訓練

- 富岡製糸場内からの緊急避難所、指定避難所への避難誘導訓練
- 富岡製糸場周辺の観光エリア滞在者の避難誘導訓練
- 避難誘導先の指定避難所での、情報提供訓練

得られた主な意見

誘導者側

- 声をかけようにも、外見からでは適切な言語がわからない
- 例文があってもフリガナがないと難しい
- 簡単な例文にしてほしい

避難者側

- どこに行くのか不安なので、誘導中も声をかけて
- 英語よりも簡単な日本語の方がいい

▲ 富岡製糸場内の避難誘導訓練

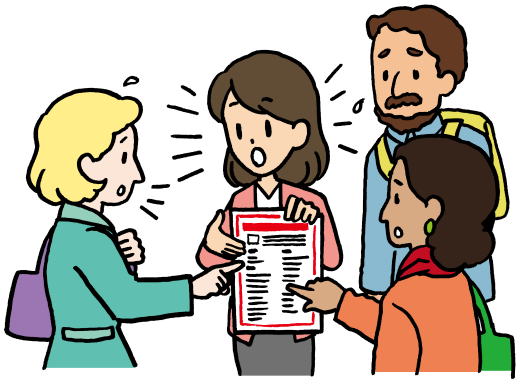
▲ まちなかでの避難誘導訓練

▲ 外国人への情報提供訓練

言語チェックシート

第一言語
日本語

以下の枠内には各言語で、「第一言語」と書かれています。
外国人旅行者が話す言葉がわからない場合などに使用してください。



北米圏

First language
英語

欧州圏

Première langue
フランス語

Erste Sprache
ドイツ語

Prima lingua
イタリア語

Primeiro idioma
ポルトガル語

Primer idioma
スペイン語

Eerste taal
オランダ語

Первый язык
ロシア語

Första språket
スウェーデン語

アジア圏

第一语言
中国語(簡体)

第一語言
中国語(繁体)

모국어
韓国語

ภาษาแรก
タイ語

Bahasa pertama
マレー語

Unang wika
タガログ語

Bahasa pertama
インドネシア語

Ngôn ngữ thứ nhất
ベトナム語

पहली भाषा
ヒンディー語

平成 30 年 3 月（2018）
国土交通省関東運輸局観光部観光企画課