

「外国人旅行者を安全に避難誘導する「避難誘導マニュアル」作成のための実証事業」

事業実施報告書

平成 30 年 3 月

国土交通省 近畿運輸局

はじめに

〈事業目的〉

日本全体での訪日外国人旅行者が増加する中、京都市では、平成 27 年に外国人宿泊客数が 300 万人を突破し、平成 28 年には過去最高の 318 万人となっています。

京都市においては、これまでの防災対策の中で、大規模災害時に、道路や鉄道等の被害、交通規制等により、公共交通機関の停止や自動車の通行止めなどの影響で発生する帰宅困難者への対策を進めています。特に年間 5、000 万人を超える（平成 28 年では、年間 5、500 万人台、1 日当たり平均 15 万人）観光客が訪れることから、観光客に特化した帰宅困難者対策として、緊急避難先、避難誘導計画、災害対応情報の提供などの対策・支援について、関係団体や民間企業と連携した帰宅困難者対策を実施しています。

しかしながら、協定を締結した関係団体に、避難誘導用の資機材（メガホン、トランシーバーなど）は配備されていますが、言葉の異なる外国人旅行者に対し、実際にどのように誘導をしてもらうかについては、具体的には何も示せていないのが現状です。

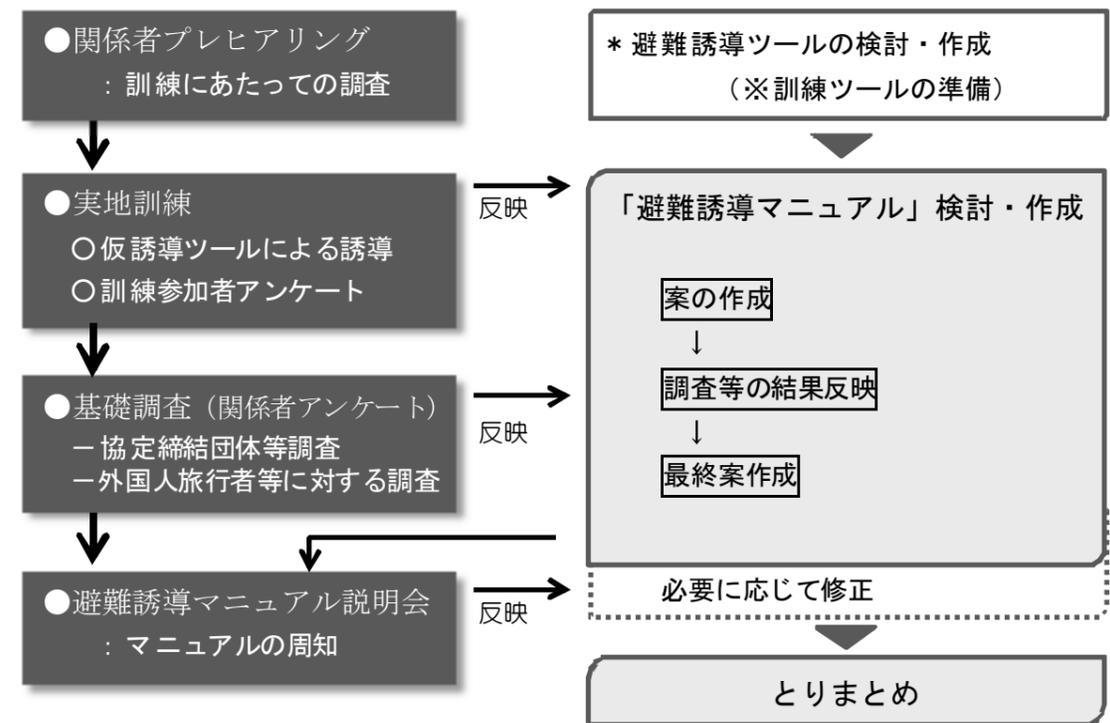
そこで、京都市におけるこれまでの取組をより充実させて、安全で安心して観光してもらえよう、外国人旅行者への対応についても具体的に検討しておく必要があると考え、本事業では、観光庁より、平成 26 年 10 月に出された「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」「自然災害発生時の訪日外国人旅行者への初動対応マニュアル策定ガイドライン」等を活用して、京都市における帰宅困難者対策の中で、訪日外国人旅行者においても、迅速かつ円滑に避難誘導できる体制を構築するとともに、京都市における帰宅困難者対策関係団体の安全・安心意識の向上を図るため、「地震発生時等災害時における訪日外国人旅行者の避難誘導マニュアル」を作成することを目的とします。

〈事業内容〉

事業内容は、次の（1）から（3）とし、図のような進め方で取り組み、事業実施報告書をまとめます。

- （1）基礎調査
 - 帰宅困難者対策に係る協定締結団体等に対する調査
 - 外国人観光客等に対する調査
- （2）マニュアルの作成
 - 実地訓練等の実施
 - 避難誘導マニュアルの作成
- （3）効果検証
 - 避難誘導マニュアル説明会の実施

[事業の進め方フロー]



(1) 基礎調査

- 帰宅困難者対策に係る協定締結団体等に対する調査 1
- 外国人観光客等に対する調査 21

(2) マニュアルの作成

- 実地訓練等の実施 35
- 避難誘導マニュアルの作成 52

(3) 効果検証

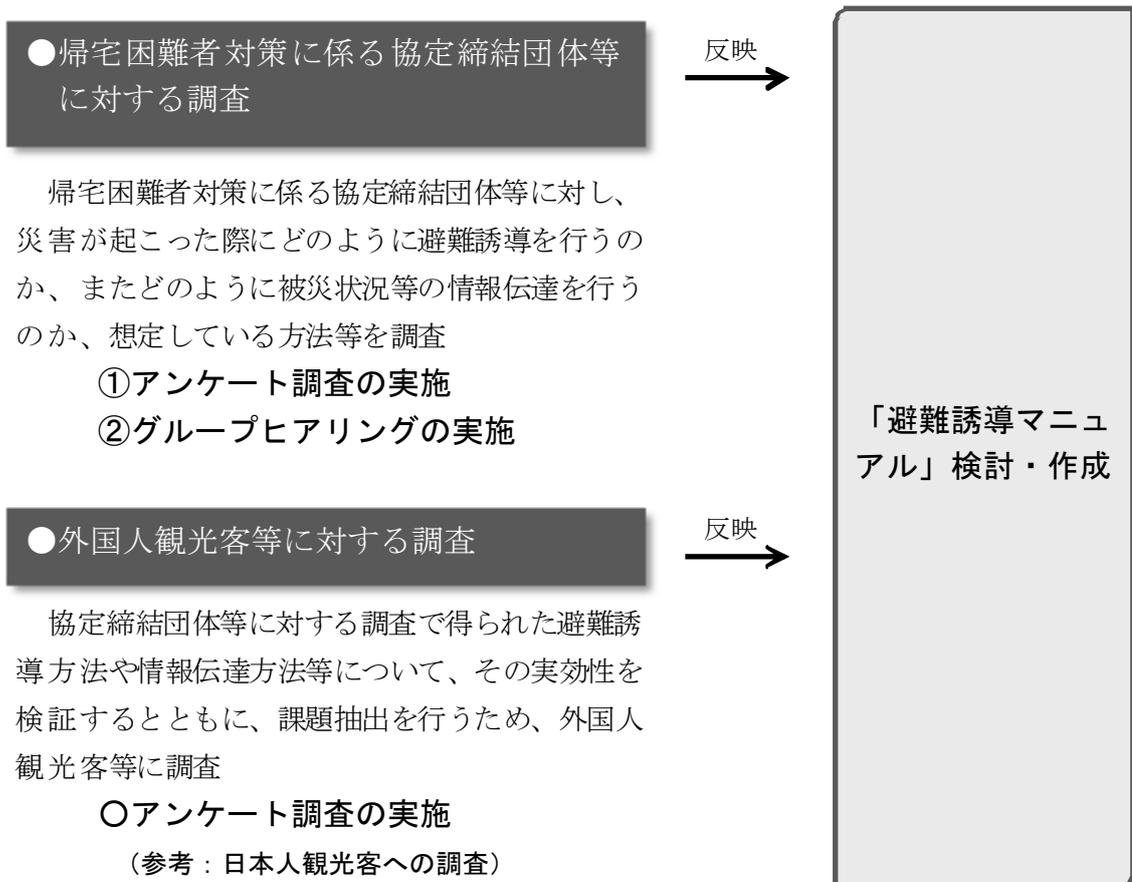
- 避難誘導マニュアル説明会の開催 53

(4) 総括

- 課題検証及び今後実施すべき有効な対策案 61

(1) 基礎調査

京都市域における外国人観光客に対する避難誘導の方法、情報伝達方法等を把握し、その実効性を調査し、現状における課題抽出を行うことを目的とする。



○帰宅困難者対策に係る協定締結団体等に対する調査		1
①アンケート調査		1
[調査概要]		1
[調査結果]		1
避難誘導団体の結果		1
緊急避難広場の結果		5
一時滞在施設の結果		9
[調査票]		13
②グループヒアリング		16
[実施概要]		16
[結果（意見整理）]		16
○外国人観光客等に対する調査		21
[調査概要]		21
[調査結果]		22
[調査票]		28

帰宅困難者対策に係る協定締結団体等に対する調査

アンケート調査及びグループヒアリングを行った。

①アンケート調査

[調査概要]

- 災害時に帰宅困難者の対応にあたる協定団体（避難誘導団体、緊急避難広場、一時滞在施設）の方の「案内・誘導方法の想定」「情報提供方法の想定」「外国人誘導の対応ツールの意向」等を把握するためのアンケート調査を実施
- 調査時期：平成29年10月
- 調査方法：郵送による配布・回収
- 配布回収数：

	避難誘導団体	緊急避難広場	一時滞在施設	合計
配布数	24団体	49団体	146団体	219団体
回収数	15団体	34団体	62団体	111団体
回収率	62.5%	69.4%	42.5%	50.7%

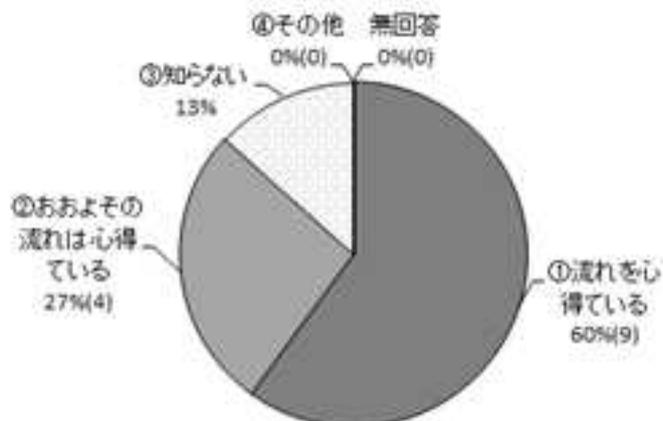
[調査結果]

避難誘導団体の結果

■災害時における対応に関して

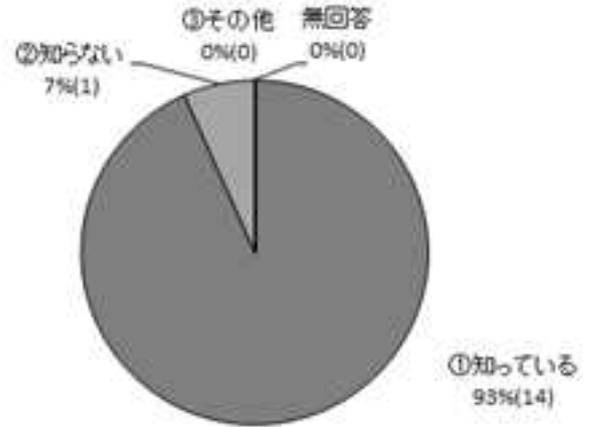
●京都市では京都周辺及び主要観光客において、災害時帰宅困難者の避難誘導計画等を策定し訓練などに取り組んでいますが、貴地域におかれましては避難誘導の流れについてご存じですか。（単数回答）

- ・「流れを心得ている」、「おおよその流れは心得ている」をあわせて9割近くを占める。一方、「知らない」が1割程度みられる



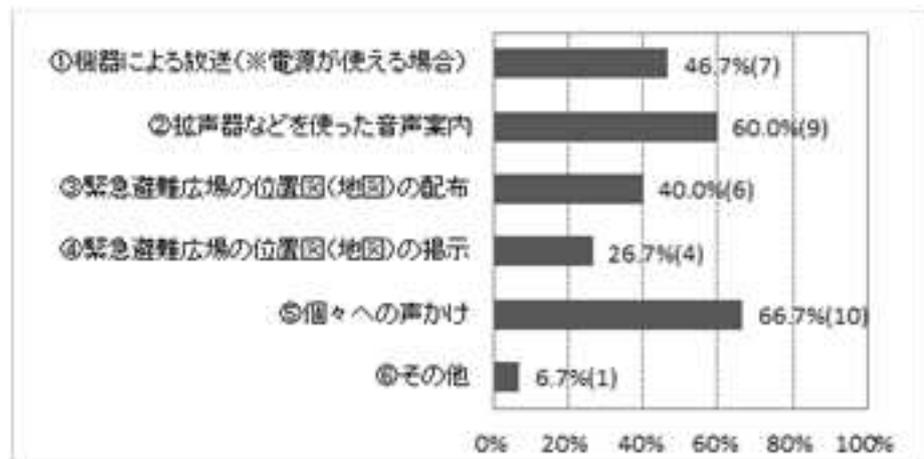
●災害時、帰宅困難者が発生した場合、貴団体の案内される、お近くの「緊急避難広場」についてご存じですか。（単数回答）

- ・案内先の「緊急避難広場」について、概ね把握されている。



●「緊急避難広場」への案内・誘導についてどのような方法を想定されていますか。（複数回答）

- ・「緊急避難広場」への案内・誘導方法として、「個々への声かけ」（約7割）が最も多く、続いて「拡声器などを使った音声案内」（6割）となっている。

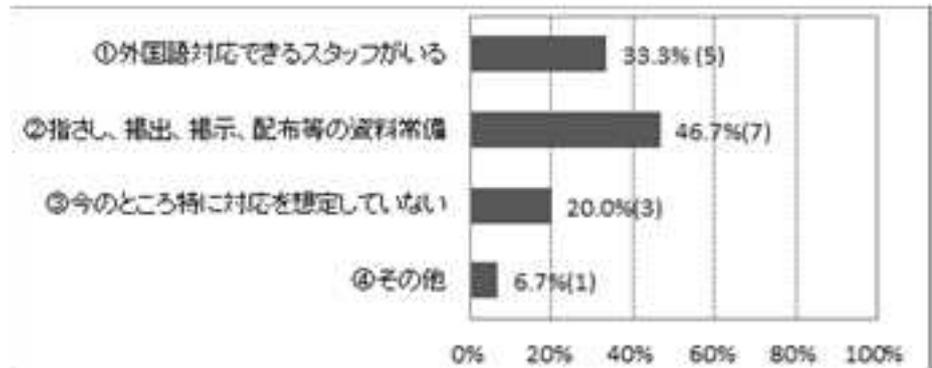


※「その他」は周辺店舗との連携

■災害時における対応における外国人への対応に関して

●先の案内・誘導におきまして、特に外国人観光客に対しての対応で想定しておられる方法がありましたらお聞かせください。（複数回答）

- 外国人観光客に対しての対応の想定として、「指さし、掲出、掲示、配布等の資料常備」が最も多くなっている。「外国語対応ができるスタッフがいる」が3割となっている。一方、「今のところ特に対応を想定していない」が2割を占める。

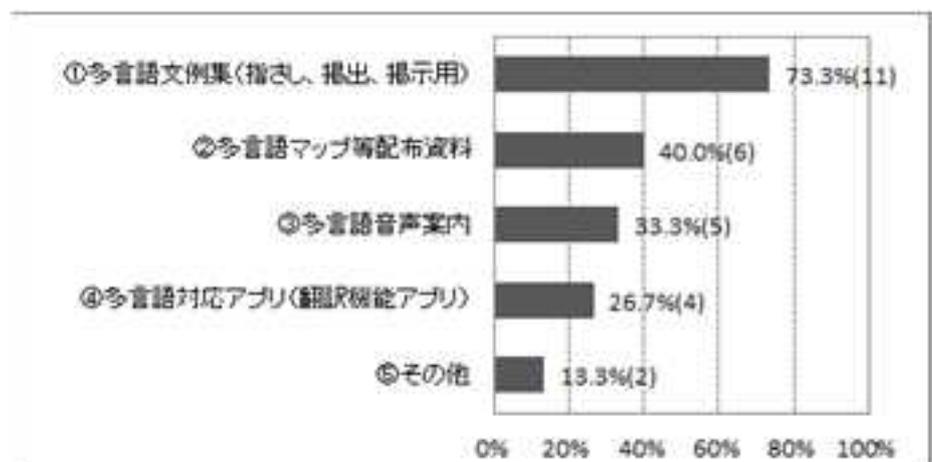


※「その他」は駅ビルインフォメーションで対応

※①については英語4件、中国語2件、②については英語4件、中国語2件、韓国語1件

●今後、外国人観光客の誘導にあたって、多言語文例集の準備などを考えておりますが、準備しておいたほうがよいとお考えのものをお聞かせください。（複数回答）

- 外国人誘導の対応ツールの意向として、「多言語文例集（指さし、掲出、掲示用）」（約7割）が最も多く、続いて「多言語マップ等配布資料」（4割）となっている。



※「その他」は誘導看板

●災害時の外国人観光客への対応において、できるだけ混乱を避け、避難誘導に関する情報提供などをしやすくするために、外国人同士での助け合いを促すことも重要と考えております。例えば、日本語対応可能な外国人への協力依頼や、同言語等でグループ分けをして誘導などを想定していますが、そういった場合の課題など、ご自由にご意見をお聞かせください。(自由記入)

- ・団体旅行添乗員への協力依頼は必要かとは思われますが、同言語グループ分けは時間、人員が必要になるため、混乱が生じる可能性があると思います。
- ・言語ごとのプラカード等を準備し人員をまとめる。
- ・京都駅ビルにおいては、京都観光案内所、鉄道案内所、京都駅ビルインフォメーションにそれぞれ外国語の対応が可能であり、支援体制を明確にすべきである。
- ・全てが想定外、わからない。想定しない方がいい。

●その他、災害時の外国人観光客対応についてどんなことでも結構ですので、ご意見をお聞かせください。(自由記入)

- ・一番必要なのは精神面で安心してもらうことと、細やかな情報提供と考えます。
- ・言語対応はまだまだ不十分、まずは文字による対応の充実をはかる。(想定文答集等)
- ・一口に外国人といっても、いろいろあって、あらかじめどうこう決めない方がいいのではないか。
- ・地域住民の避難誘導に追われ、外国人だけの対応は実際には不可能と思われる。同時進行となると思われる。

緊急避難広場の結果

■災害時における対応に関して

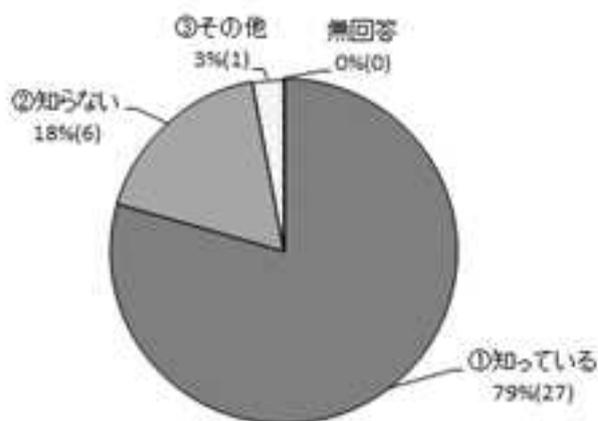
●京都市では京都周辺及び主要観光客において、災害時帰宅困難者の避難誘導計画等を策定し訓練などに取り組んでいますが、貴地域におかれまして避難誘導の流れについてご存じですか。(単数回答)

- ・「流れを心得ている」、「おおよその流れは心得ている」をあわせて85%となっている。一方、「知らない」が15%みられる。



●災害時、帰宅困難者が発生した場合、貴団体の案内・誘導される、お近くの「一時滞在施設」についてご存じですか。(単数回答)

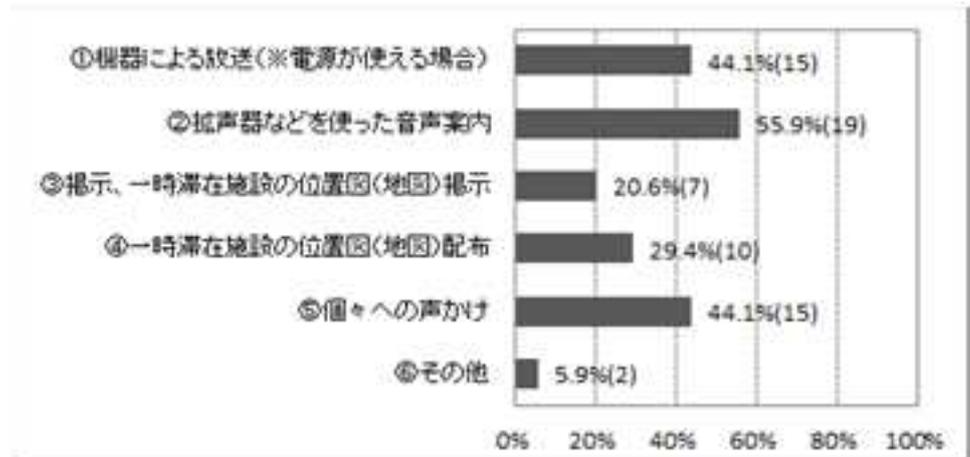
- ・案内・誘導先の「一時滞在施設」について、8割は把握されているが、2割が「知らない」と回答している。



※「その他」は地図で見たことがある

●避難者への情報提供、「一時滞在施設」への案内・誘導についてどのような方法を想定されていますか。（複数回答）

・避難者への情報提供、「一時滞在施設」への案内・誘導方法として、「拡声器などを使った音声案内」（約6割）が最も多く、続いて「機器による放送」（約4割）、「個々への声かけ」（約4割）となっている。

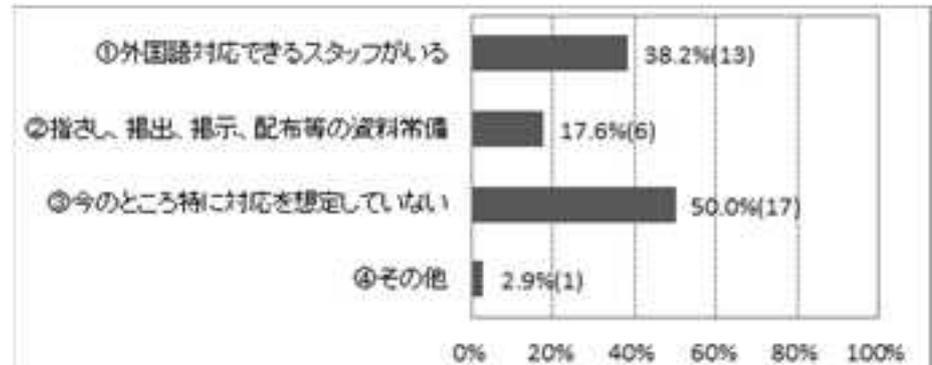


※「その他」はまだ決まっていない及び記述なし

■災害時における対応における外国人への対応に関して

●先の案内・誘導におきまして、特に外国人観光客に対しての対応で想定しておられる方法がありましたらお聞かせください。（複数回答）

・外国人観光客に対しての対応の想定として、「今のところ特に対応を想定していない」が最も多く、半分を占める。一方、「外国語対応ができるスタッフがいる」が4割程度となっている。

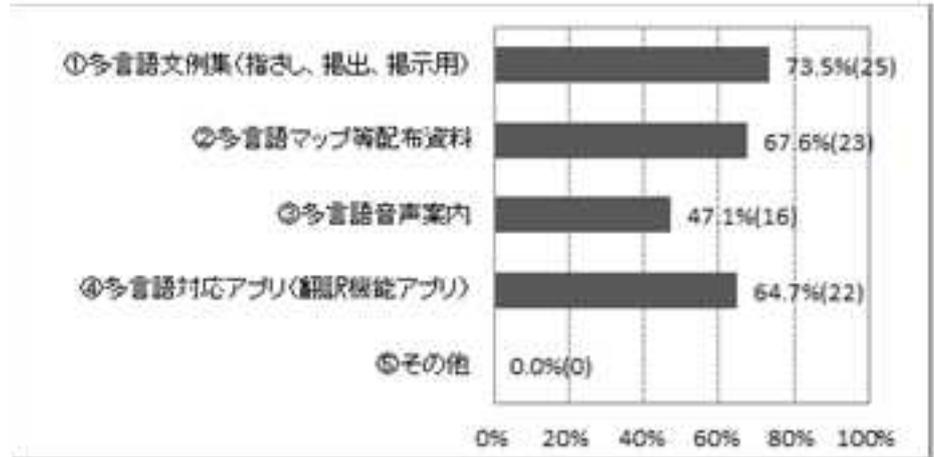


※「その他」は対応できる者がいない

※①については英語9件、中国語7件、韓国語4件、スペイン語1件、②については英語2件、中国語3件、韓国語2件

● 今後、外国人観光客への情報提供、案内・誘導にあたって、多言語文例集の準備などを考えておりますが、準備しておいたほうがよいとお考えのものをお聞かせください。（複数回答）

- ・外国人の案内・誘導の対応ツールの意向として、「多言語文例集（指さし、掲出、掲示用）」（7割強）、「多言語マップ等配布資料」（約7割）、「多言語対応アプリ（翻訳機能アプリ）」（6割強）が多くなっている。



● 災害時の外国人観光客への対応において、できるだけ混乱を避け、情報提供などをしやすくするために、外国人同士での助け合いを促すことも重要と考えております。例えば、日本語対応可能な外国人への協力依頼や、同言語等でグループ分けをして案内するなどを想定していますが、そういった場合の課題など、ご自由にご意見をお聞かせください。（自由記入）

- ・外国人観光客が団体である場合は、ガイドに案内説明役を依頼することで、ある程度カバーできると思いますが、個人の場合には、対処法を検討する必要があると思います。情報不足によるパニックを避ける対応が不可欠であると考えます。
- ・お客様に対応している際は自社の対応が優先になることが予想される。また、17時以降は社員が不在になる。
- ・非常時でも、取り乱さず、静かな行動を促す。
- ・急場対応となるため、地域在住者の掘りおこしが良策。
- ・災害時の状況にもよりますが、外国人の協力依頼をするにあたって、プラカードで協力を依頼できるものがあれば。拡声器等の呼かけも言語の問題もあり。
- ・災害時に日本語対応可能な外国人を見つける余裕があるかどうか。言語ごとのプラカードを作成しておく。
- ・良いアイデアだと思います。多くの避難広場との個々の関わり方を広報願いたい。
- ・すぐには難しいかもしれませんが、季節や時間帯によっても対応が変わってくるので、個々のマニュアルができればと思います。

● その他、災害時の外国人観光客対応についてどんなことでも結構ですので、ご自由にご意見をお聞かせください。(自由記入)

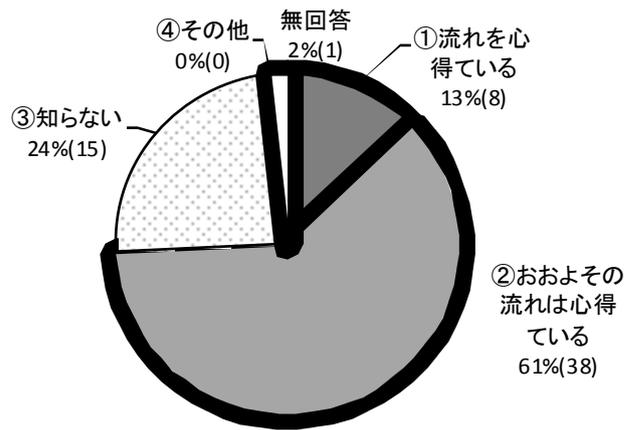
- ・ 昨今、アジア圏からの外国人観光客が増加し、その中には簡易な英語による情報伝達も困難な方がいる様に思われます。情報伝達（一時滞在施設の案内等）は、多言語対応用の掲示板である程度の対応は可能ですが、実際には、日本語による情報伝達（案内）で手いっぱいになることが想定されます。
- ・ 中国語のできる社員（2名）はいるが、シフトによって不在の時もあり、心配である。
- ・ 平常心を保ち、冷静に行動する様に促す。
- ・ 担当者等に集合場所の設定と周知。
- ・ 多言語文例集等について、一時滞在施設等、外国人客に対応できる資料がほしい。外国語対応するものがごくわずかなため。
- ・ 実地訓練をこまめにできれば、もう少し、実際に何が必要か、どうすべきかを感じられると思うのですが、どの様な段取りで、有事を想定した訓練をすればよいかわかりません。（例えば消防訓練なら消防署さんと実施したりしますが）
- ・ 言語の壁を痛感すると思う。混乱している最中で有効的に滞在施設を案内できるか。地図を差し上げても方角が問題にならないのでしょうか。せめて北の方向だけでも分かる印が、十字路にあれば手助けに（避難）なるのではないか。
- ・ 緊急避難時から、一時滞在施設への指示までの時間は、どのくらいを想定されていますか。
- ・ 西陣の地域でも訓練を今後行っていただきたい。

一時滞在施設の結果

■災害時における対応に関して

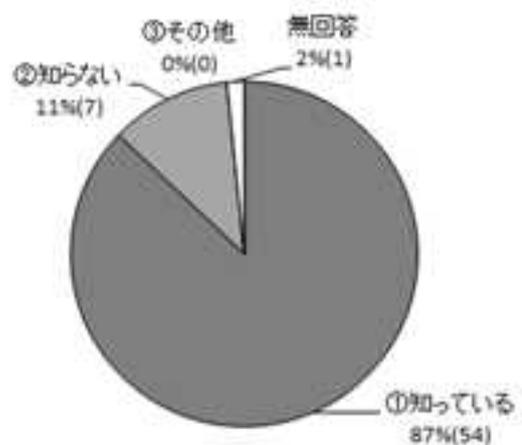
●京都市では京都周辺及び主要観光客において、災害時帰宅困難者の避難誘導計画等を策定し訓練などに取り組んでいます。貴地域におかれましては避難誘導の流れについてご存じですか。(単数回答)

- ・「流れを心得ている」、「おおよその流れは心得ている」をあわせて約75%となっている。一方、「知らない」が24%みられる。



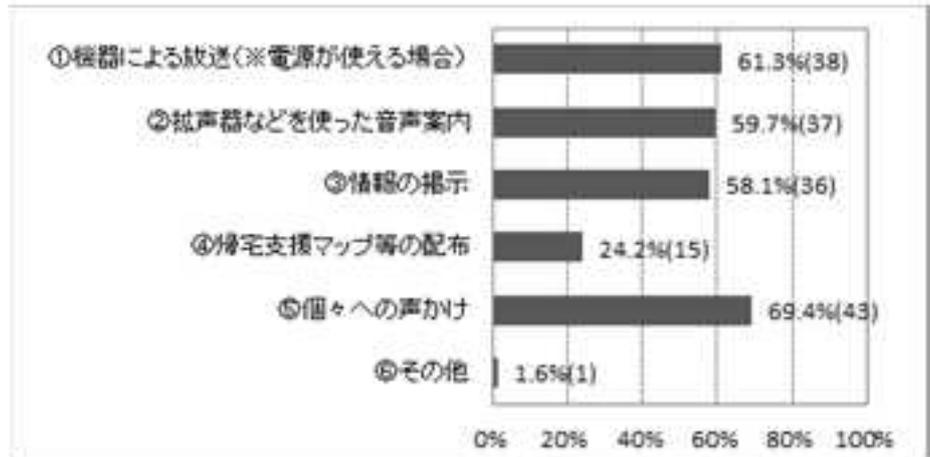
●災害時、帰宅困難者が発生した場合、貴団体のお近くの「緊急避難広場」についてご存じですか。(単数回答)

- ・近くの「緊急避難広場」について、約9割は把握されている。一方、「知らない」が約1割みられる。



●避難者への情報提供・帰宅案内についてどのような方法を想定されていますか。
(複数回答)

- ・避難者への情報提供・帰宅案内方法として、「個々への声かけ」(約 7 割) が最も多く、続いて「機器による放送」(約 6 割)、「拡声器などを使った音声案内」(約 6 割)、「情報の掲示」(約 6 割) となっている。

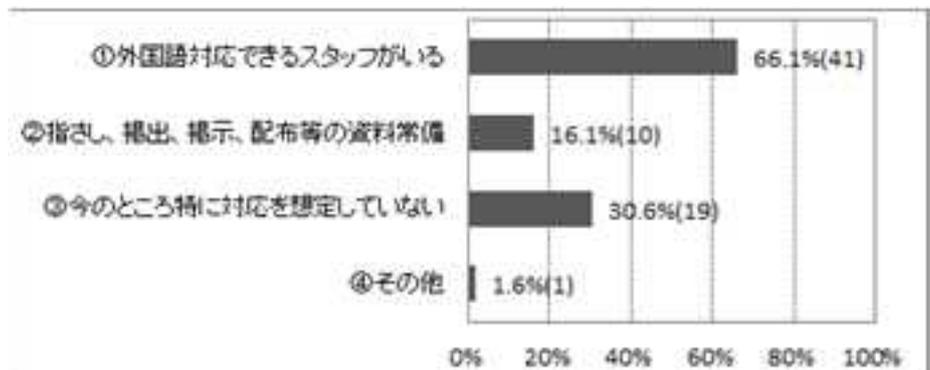


※「その他」は災害時帰宅困難者ガイドマップ

■災害時における対応における外国人への対応に関して

●先の情報提供・帰宅案内におきまして、特に外国人観光客に対しての対応で想定しておられる方法がありましたらお聞かせください。(複数回答)

- ・外国人観光客に対しての対応の想定として、「外国語対応ができるスタッフがいる」が最も多く、7割近くを占める。一方、「今のところ特に対応を想定していない」が3割程度となっている。

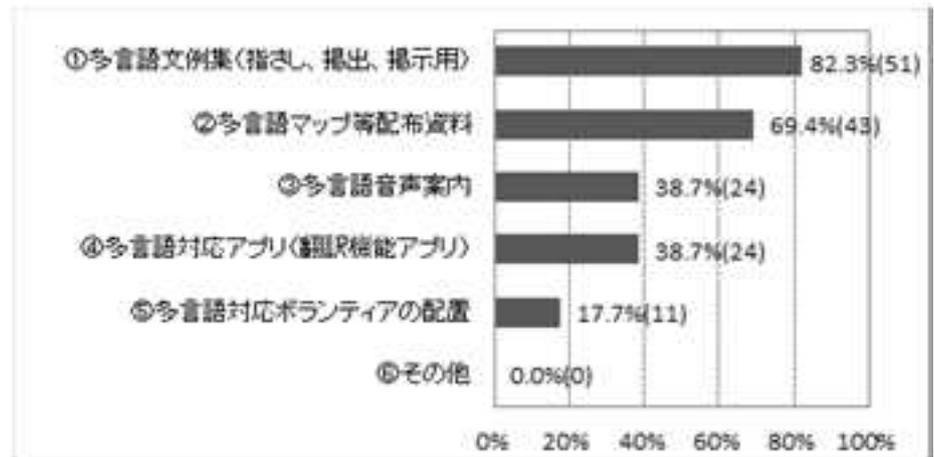


※「その他」はボイストラ (アプリ)

※①については英語 35 件、中国語 12 件、韓国語 5 件、フランス語 3 件、スペイン語 2 件、ロシア語・イタリア語・ネパール語・インドネシア語・ミャンマー語・タガログ語各 1 件、
②については英語 9 件、中国語 2 件、韓国語 1 件

● 今後、外国人観光客への情報提供・帰宅案内にあたって、多言語文例集の準備などを考えておりますが、準備しておいたほうがよいとお考えのものをお聞かせください。(複数回答)

- 外国人への情報提供・帰宅案内対応ツールの意向として、「多言語文例集（指さし、掲出、掲示用）」(8割強)が最も多く、続いて「多言語マップ等配布資料」(約7割)となっている。



● 災害時の外国人観光客への対応において、できるだけ混乱を避け、情報提供などをしやすくするために、外国人同士での助け合いを促すことも重要と考えております。例えば、日本語対応可能な外国人への協力依頼や、同言語等でグループ分けをして滞在いただくなどを想定していますが、そういった場合、課題に感じられることなどございましたら、ご自由にご意見をお聞かせください。(自由記入)

- 交替勤務制であり、日々出勤している職員数が限られており、細かい想定への対応が現時点では困難であると予想される。
- 日本語対応可能な外国人とは、当施設が確保するのか、公的に派遣されるのか。また派遣される場合、即時派遣してもらえるのか、タイムラグがあるのか、それともしばらくは施設で対応するのか。同言語等でのグループ分けとあるが、誰がどの時点で行うのか。上記と同じようにタイムラグ等が想定されるのか。
- その様な方々への情報伝達はどの様にしてなされるのでしょうか。何か統制されたものがあればと思うのですが。
- 帰国に向けた災害時の渡航手続き等。
- 習慣の違いで問題になることもある。性別に問題はないか。
- 京都在住外国人の応援要請。
- 必要な時に配置が難しい。
- 協力依頼のためのネットワークが必要。

- ・探し方、お願いの仕方。
- ・各言語で協力依頼や、グループ分け案内が出来るスタッフが居るか？
- ・対応出来ない外国語であれば、対応できる一時滞在施設へ移動してもらうのはどうか。
- ・外国人への連絡手段の確立・共有と外国人協力者の引き継ぎ等による体制の継続。

● その他、災害時の外国人観光客対応についてどんなことでも結構ですので、ご意見をお聞かせください。（自由記入）

- ・ 文化の違い、信仰の違いなどがあり、周囲となじめるのが不安。
- ・ 平時でも、外国人への意志疎通等に不備な点があるため、行政側で何らかの公的な対応をいただければ幸いである。
- ・ 情報公開の方法。
- ・ 年齢、性別、国の特色等、難しいことがあると思う。
- ・ 帰国のため、一刻も早く空港に向かいたい方が多い中、一時滞在のメリットがなければ駅に向かうのではないか。一時滞在者への空港バス等メリットが必要では。または3日後無料避難バスと電車等。
- ・ 宿泊する場所を決めて来られているとしたら、そこでの受け入れが第一ではないでしょうか。
- ・ 京都市が作成した「災害時帰宅困難者ガイドマップ」に載っている、「緊急避難広場へ行くとスムーズに帰宅できます。」の具体的な作戦はありますか？少々歩いてでも早く帰りたいという人に早く帰っていただくための情報収集、伝達方法を検討しておく必要があると思います。
- ・ 当施設は宗教施設のため、熱心な他宗の信者の方への配慮が容易でない。これまでの災害時の対応例があれば教えてほしい（宗教行為、食事等）。
- ・ 自施設での滞在客対応で精一杯になると思います。一時滞在施設としても、僅かな空きスペースを提供できるかどうか。
- ・ 夜間体制の社員数と宿泊客数の対応に不安。
- ・ 受け入れた情報（国籍、人数等）は、京都市に報告し、集約をするのか？

②グループヒアリング

[実施概要]

- 「京都市帰宅困難者対策研修会」において、協定団体（避難誘導団体、緊急避難広場、一時滞在施設）の方を対象とした帰宅困難者対策における外国人への対応に関する意見交換（ワークショップ）を実施
- 「京都市帰宅困難者対策研修会」実施日時・場所：
平成 29年 11月 17日 14：00～16：00 京都市勧業館みやこめっせ大会議室
- グループヒアリング参加者数：47名（7グループに分かれて実施）

[結果（意見整理）]

■帰宅困難者対策全体に関して

情報提供に関して

- ・京都市からの災害情報に係る情報提供（公共交通機関の運行情報・一時滞在施設の開設情報等）は、夜間など特にタイムラグがあると考えるがその間の対応が不安である。
- ・「一時滞在施設」への距離が長いため、適切な案内が難しいと思う。
- ・一時滞在施設としての協定は、御客様以外を受け入れるデメリットよりも行政からの正確な情報の入手のメリットが大きいと考えて、締結しているため、連絡手段については、徹底をお願いしたい。
- ・緊急速報メールが数多く発信され、外国人にも一部届いている。日本語であることもありフロントに電話がいつぱいかかってきた（台風21号時）。また、洪水の危険がある場合などは深夜にそのようなメールが来た場合、避難するにもできない。伝え方の検討は必要ではないか。
- ・PHSのほうが京都市からの情報もすばやく入ってくるというが、先日の三条駅に爆破予告があった際（11月5日）も、何も情報はもらえなかったし、あまり必要性を感じない。

建物や場所について心配なこと

- ・耐震構造になっていないことや、非公開の文化財等が保存されているため建物内から屋外に出てもらうことを想定しているが、特に雨天時などは屋外に待機してもらうことを伝えることが難しいと思う。
- ・建物が文化財のため、災害時には絶対中に入れない。（建物自体の安全が確保できないため。）必要であれば、近隣住民に援助を求めると思う。
- ・災害時の対応として、備蓄倉庫の設置等を検討しているが、景観や都市計画的な規制（容積率等）のため備蓄倉庫が立てられない。観光や景観の観点から規制をかけるのも大切だが、災害時の対応ができるよう法整備をしてほしい。
- ・倉庫にあった備蓄飲料水を災害時に備えて、消防法に問題ない範囲内で廊下に置いている。ただし、職員全てに「災害時の備蓄飲料水を廊下に置いている。」という周知がされていないため、災害時に有効活用できるか不透明である。

- ホテル 3 階は免震構造としているため、3 階以上のお客様には、震度が軽減されるものの、実際の震度との格差が生じることにより、実際の災害状況が理解できないかもしれないと危惧している。
- 当ホテルでは、受入計画を策定しており、一時滞在は宴会場など一定のスペースが確保されている場所となり、客室への対応は難しい。しかし、宴会場は地下が多く、ライフラインの障害により宴会場が一時滞在施設として機能しないかもしれないという心配がある。
- 発災時に一時避難を想定している場所がどうなるかが心配。(シャンデリア、そもそも建屋自体など)
- 嵐山地域では災害時の避難場所に中之島が指定されているが、水害の際は水没してしまうため、避難できない。どこに避難すればよいか考えてほしい。また、避難場所の看板表示も修正してほしい。
- 以前に、嵐山地域のマップ（防災マップ）を配布用にもらったが、なくなったため追加があれば送ってほしい。

体制などの課題

- 夜間などは人手不足になると思う。
- 事業は認識しているものの「職員の体制やどれだけのことができるのか」などシミュレーションを行っていく必要があると考えている。
- 平常時では、千名近くのお客様に対して、職員 10 数名で対応しているため、災害時にいかに多くのお客様を落ち着かせるのか、また他の職員の参集体制も検討する必要があると感じている。
- 火災に対して、職員は熟知しているものの、地震などの「災害」に関する知識はそれほど深くない状況である。周知方法や役割分担など考えていきたい。
- 隣のお寺と年 2~3 回訓練を実施しているものの、内容は火災がメインであるため、地震に関する知識など社員は無知である。
- 修学旅行生が中心で、2~4 名で 250 名以上を対応している状況であり、安否状況の確認に追われ、実際に一時滞在施設として受け入れることが難しいかと考えている。
- 本日の研修内容をホテルの職員全員に周知した方が良いと感じた。ただし、実際のところ、発災時にお客様の安否と避難の対応に追われ、一時滞在施設としての対応に係る判断は 4~5 時間要すると考えており、訓練内容にも改善は必要ではないのかと感じている。

対応の流れについて

- おおよその避難誘導の流れは心得ている。また、緊急避難広場として付近の「一時滞在施設」も知っている。
- 事業自体を知らなかった。今回の研修内容を施設で共有し、具体的な受入スペースの検討や方法も考えていきたい。
- 自己主張が強く、まとめられない可能性高い。

訓練等の今後の取組みについて

- 研修を受けても、発災の人とモノの流れがよくつかめない。
- 当ホテルも備蓄を行っているが、2,000 人の客に対して 1 食分のみである。研修であっ

た3日分は客室を複数無くすこととなり、現実的には難しい。物資の搬送システムを構築してほしいと考えている。

- 一つの案であるが、駅やターミナルに向かわせないという方法以外にも、周辺都市の公共交通機関の復旧状況を踏まえ、復旧した駅などへの輸送システムを確立するのも必要ではないのか、研修では、「少人数で近隣都市からの観光客が多い」と言っていた。近隣からの観光客をスムーズに帰すことも必要ではないのか。
- 一時滞在時に食事を提供しても食べられない方が多数出てくるのではないのか。
- 公衆トイレが少ない。
- 旅館業法で定員が決まっているが帰宅困難者を受け入れた場合、守らないといけないのか。

あるとよいと思うもの

- 無線機。緊急避難広場内でのやりとりがスムーズに行える。
- カイロ。緊急避難広場として使用する箇所を屋外で考えているので、冬場の寒さ対策が必要。夏も暑さ対策として、うちわを配ってはどうか。うちわに帰宅困難者対策の流れ等を標記しておけば、今後の流れについて周知ができる。
- ライト。地震は明るい時だけに発生するとは限らないため、ライトが必要ではないか。LEDの小型のものがついたホイッスルやペンを配布できるようにしたらどうか。
- 充電器。多くの方が携帯を使用するので、充電器の需要は高いと考えられる。
- ラジオ。一晩の滞在だったとしても、京都市からだけでなく、ラジオの情報もほしいと思う。

■外国人への対応について心配されること

- 日本語が通じる方については、拡声器等で案内できるが、外国人や障がい者などに対する案内方法については難しいところがあると思う。
- 外国語対応できるスタッフは常駐しているが少数であり、また多くの言語を話すことはできないため、混乱している外国人への対応は人数が多ければ難しいと思う。
- 多言語対応の資料などは常備していない。
- 外国人観光客の施設への滞在が長期化した場合（3、4日程度）、言語も宗教も違う人々同士を同じ空間にいさせてよいのか社内で議論になったことがある。
- 中国人などは困れば困るほど自国の言葉で話すか、コミュニケーションが取れるかどうか。
- 外国の方は日本人のように待てる人が少ない。待てない。
- 外国人は往々に指示に従ってくれない。
- 外国の方は、並んでといってもきれいに並んでもらえず、人数を把握するのも難しい。
- 外国人観光客への情報提供だが、誰にどうやって周知すればよいか、悩ましい。特に、嵐山地域には、白タクで少人数がたくさんきている。
- 職員の中で英語等が話せるものがある場合はいいが、そのための人員を配置していないので、その時は対応ができない。また、日本の文化等を味わいたくて旅行しているのであれば、多言語での対応は不要なのではないか。なんでも相手のやり易いようにすることがおもてなしではないと思う。いざとなれば、言葉が通じなくても強引に誘導したら

良いのではないか。

- 習慣の違いで、外国の方に自己主張の強い方が多いことから、一箇所にいてもらうことが難しいのではないか。
- 個人旅行で宿泊している外国人観光客の対応が一番困る。 ツアー等で宿泊している団体客であれば、たいてい通訳が同行しているので、意思疎通はできることがほとんど。
- 仮設トイレは避難場所から離れた場所であると性犯罪が懸念される。とくに外国の方であればなおさら。

■外国人への対応方法について

情報提供方法についてのアイデア

- 案内チラシ（外国語表記のもの）があるとよい。誘導がしやすくなる。
- 外国人観光客への周知で便利なのは、翻訳拡声器、スマホの翻訳アプリ。
- チラシが一番効果的。 記載してほしい情報としては「①地震とは何か」、「②駅に向かわない」、「③トイレの場所」の情報があると助かる。トイレの場所は、通常時でも聞かれる。
- 多言語対応のタブレット。 現在配備されているPHSが非常に使いづらい。世の中ではスマートフォン等が主流になってきているので、タブレットのほうが迅速に操作もできて助かる。
- 指差し案内のボードなどより、情報が早く入手できて、多言語対応できるものであればなんでもよい。多言語文例集（指差し、掲出、掲示用）、多言語マップ等配布資料、多言語音声案内、多言語対応アプリ（翻訳機能アプリ）などは必要である。
- 外国人に対する避難誘導の流れ等の案内を音声データ（CD）等で配布してもらえるとありがたい。
- 外国語が話せない職員や聴覚障害者にも災害情報を伝えられるチラシやパンフレットを作成してほしい。一人一人への対応は難しい状況と推測されるので、イラストを活用して、渡せば理解されるようなものがよい。
- 多言語対応が可能な翻訳機の導入も検討してほしい。ただし、災害時に対応する際翻訳するよりも平常時にある程度システム化しておく方がよい。（翻訳機だけならスマホでも対応できる。）
- 外国人への情報提供はスマホだとアプリをダウンロードすれば翻訳して伝えてくれるので便利である。市からはPHSが配備されているが、スマホに変更してほしい。
- 看板等は、シンプルな絵と文字を使ったほうが目につきやすいし、理解してもらえる。 また、多言語化した標識は、文字が小さくて読みづらい。
- 緊急避難広場から外国人別の避難者リストがほしい（→各国で対応が変わるため）。

情報提供方法について現在の対応状況

- 拡声器で1か所に人を集めて、職員がまとめて周知する。
- 館内放送で一斉に周知する。
- 館内放送の設備近くに、英語の読み上げマニュアルがあるので、外国人観光客には、日本語で放送後、伝達する。
- 施設内に英、中、韓の語学を話すことができる職員がいる。その職員で拡声器等を使い

対応する。

- ・ 英語対応ができるスタッフを常駐させているようにしている。
- ・ 常駐ではないが、5ヶ国語（英語・中国語・韓国語・イタリア語・スペイン語）に対応できるようにしている。

外国人観光客への対応その他について

- ・ 外国人観光客をグルーピングする方法がいかどうかについては、まだ宿泊施設側の我々としてもわからない。
- ・ 外国人観光客、たとえばアメリカ人からは、災害時の避難誘導者役の人を、ヘルメットや帽子等を使って目立つようにしてほしいとの意見を聞いたことがある。
- ・ マニュアルを作成する際にも、宗教等が異なるからといって、一人ひとりにきめ細やかな配慮をしすぎたものを作成するのはどうかと思う。（人手も足りないのにきめ細かな対応ができない可能性があるため）

■ その他

要配慮者への対応について

- ・ 施設内の安全確保が確認できれば、要配慮者を優先的に誘導する。
- ・ 境内がバリアフリーではないため、要配慮者への対応は常に課題だと思っている。ただし、文化財や施設のバリアフリーは資金的にも難しいと思っている。
- ・ 緊急避難広場に集ってもらった場合、季節によっては、休憩用の椅子、組み立て式テントの設置やストーブなど施設内にある設備で対応したい。
- ・ 要配慮者を自施設のみで対応するのは難しいと思っている。近くに小学校があるため、校長先生と災害時には、保健室を貸していただくと約束している。（協定等はないが。）要配慮の方は、近くの学校や施設で協力して対応していきたい。
- ・ 要配慮者に対応していくためには、避難者の中から医師や看護師等の資格を持つボランティア等を募ってもよいと思う。
- ・ 訓練の際、聴覚障がい者役を行ったが、筆談を必要として対応に時間が要する。チラシやパンフレットなどがあるのは心強い。
- ・ 女性や子どもへの対応も考えると「帰宅困難者」という枠は外国人にとどまらない。

救護用品等の備蓄について

- ・ 救護用品の備蓄は消防法では常識だ。一般的なものに加え、担架や階段の上り下りをしやすくする道具等物資の備蓄は十分にある。
- ・ 災害時に困るのは救援物資の不足より、それで救護を行う人手が足りないことだ。
- ・ 職員へ行っている研修では、救命（AEDの使い方など）に重きを置くばかりで、けが人への対応はあまり教えられていないものが多いように感じる。

外国人観光客等に対する調査

外国人観光客に対してアンケート調査を行った。

[調査概要]

- 京都市に訪れている外国人観光客に対し、「京都市の帰宅困難者対策の考え方」「理解できそう、わかりやすいと思う情報伝達ツールについて」「災害時に協力しあう考え方」「災害時に欲しい情報」等についてのアンケート調査を実施。また、参考として日本人観光客へも調査を実施。
- 調査日時：平成29年12月8日（金）10:00～16:00、9日（土）10:00～12:30
- 調査場所：元離宮二条城
- 調査方法：直接聞き取り方式及び記入方式
- 回収数：413件、日本人観光客21件

調査の様子



[調査結果]

■回答者の属性

- ・回答者の国籍は32か国で、多い順に「中国」(22.3%)、「台湾」(10.4%)、「アメリカ」(10.2%)、「オーストラリア」(9.4%)、「シンガポール」(7.5%)となっており、上位5か国で6割を占める。
- ・使える言語は、「英語」が最も多く8割を超える。続いて「中国語」が5割程度となっている。一方、「日本語」は9%となっている。
- ・回答者の年代は20歳代が最も多く、続いて30歳代、40歳代で、20~40歳代で8割を占める。

国籍		
中国	92	22.3%
台湾	43	10.4%
アメリカ	42	10.2%
オーストラリア	39	9.4%
シンガポール	31	7.5%
韓国	20	4.8%
スペイン	15	3.6%
香港	15	3.6%
フランス	14	3.4%
マレーシア	10	2.4%
ドイツ	9	2.2%
ニュージーランド	8	1.9%
タイ	5	1.2%
メキシコ	5	1.2%
イギリス	4	1.0%
オランダ	4	1.0%
ブラジル	4	1.0%
ロシア	4	1.0%
イタリア	3	0.7%
フィリピン	3	0.7%
インド	2	0.5%
スイス	2	0.5%
デンマーク	2	0.5%
ベルギー	2	0.5%
イスラエル	1	0.2%
インドネシア	1	0.2%
エチオピア	1	0.2%
キルギス	1	0.2%
スウェーデン	1	0.2%
ベトナム	1	0.2%
ポルトガル	1	0.2%
モンゴル	1	0.2%
無回答	27	6.5%
合計	413	100.0%

使える言語(複数回答)

①英語	341	82.6%
②日本語	37	9.0%
③韓国語	21	5.1%
④中国語	204	49.4%
⑤スペイン語	30	7.3%
⑥フランス語	30	7.3%
⑦その他	46	11.1%
無回答	6	1.5%

回答者の性別

①男性	219	53.0%
②女性	186	45.0%
③その他	0	0.0%
無回答	8	1.9%

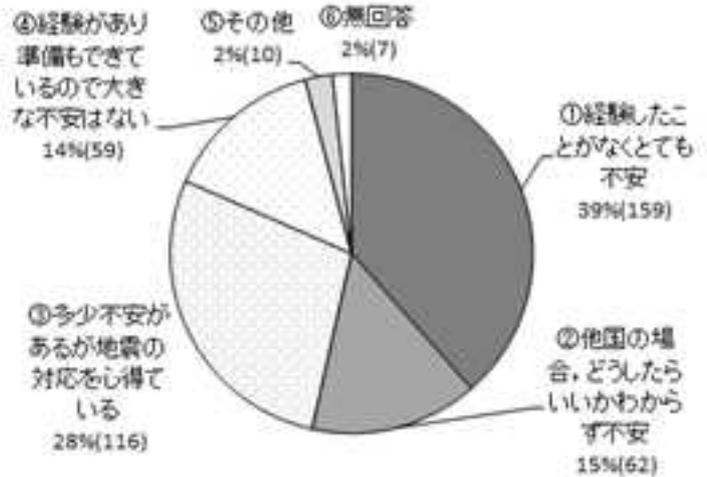
回答者の年代

①20歳未満	34	8.2%
②20歳代	152	36.8%
③30歳代	118	28.6%
④40歳代	61	14.8%
⑤50歳代	30	7.3%
⑥60歳以上	12	2.9%
無回答	6	1.5%

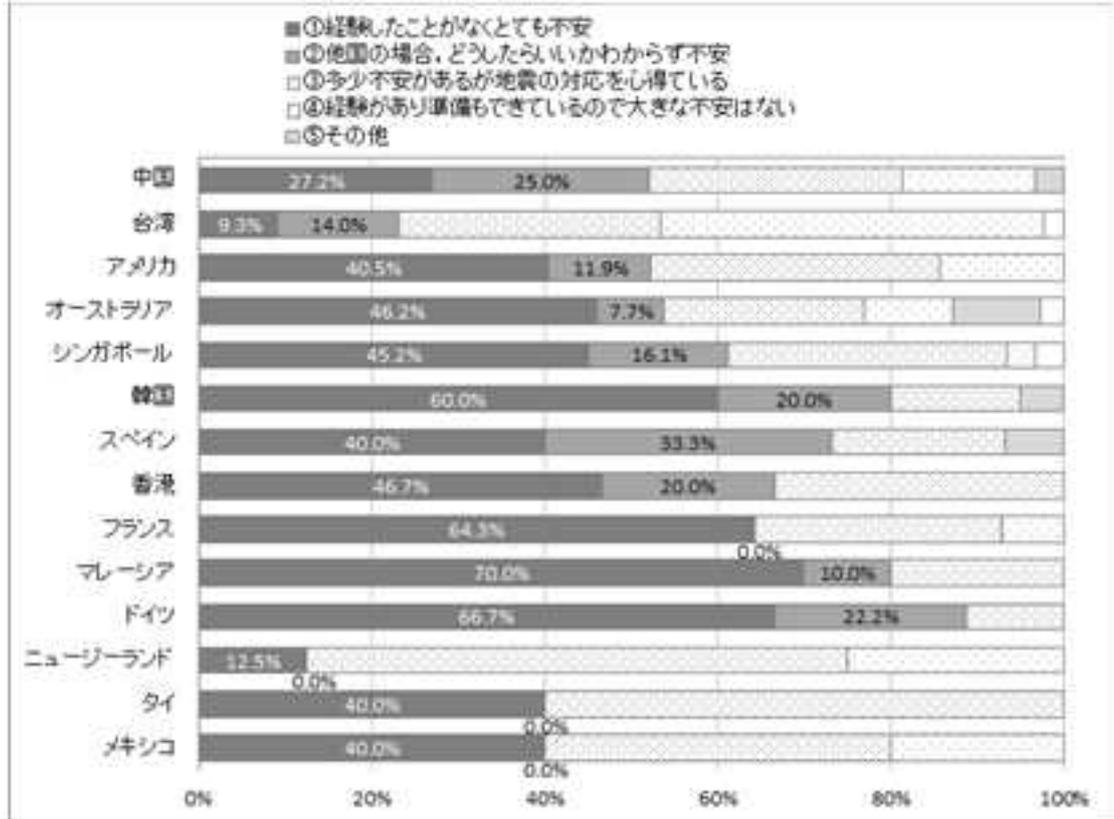
■地震などの災害に関して

●地震などの災害に関してどう感じていますか。(単数回答)

- ・「経験したことがなくとても不安」(約4割)が最も多く、続いて「多少不安があるが地震の対応を心得ている」(約3割)となっている。
- ・国別にみると台湾、ニュージーランドは「経験したことがなくとても不安」が1割前後であるが、韓国、フランス、マレーシア、ドイツは6割を超える結果となっている。



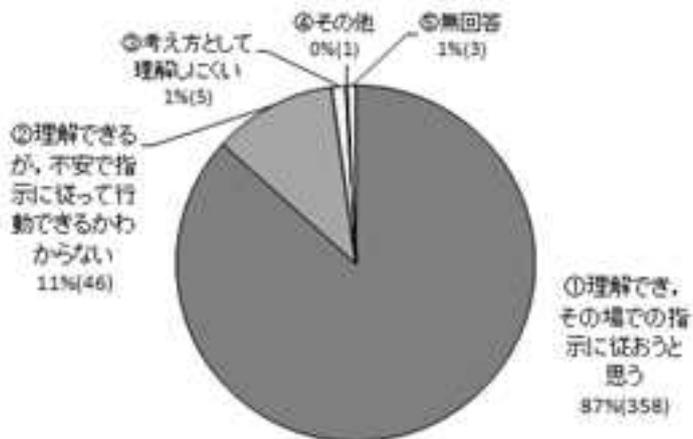
国別の結果 (※回答数の多い上位14国)



■災害時における対応に関して

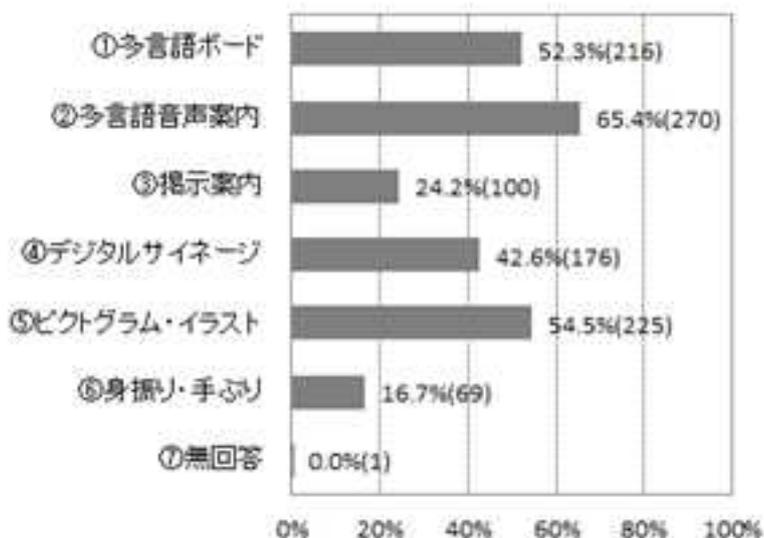
●例えば観光中に、地震などの災害が起こった場合など、多くの人が個々で一斉に動き出すと非常に危険なため、京都では、みなさまに、まずは近くの安全な場所をお知らせし、交通機関が動き出すまで、しばらくその場で待機してもらえよう取り組みを進めています。このような考え方についてどう感じますか。(単数回答)

- ・「理解でき、その場での指示に従おうと思う」が9割近くを占める。一方、「理解できるが、不安で指示に従って行動できるかわからない」が1割程度みられ、「考え方として理解しにくい」も少数みられる。



●次のようなツールを複数使いながら、みなさまに状況をお知らせしたり、対応をご案内することを想定しています。理解できそう、わかりやすいと思われる方法について教えてください。(複数回答)

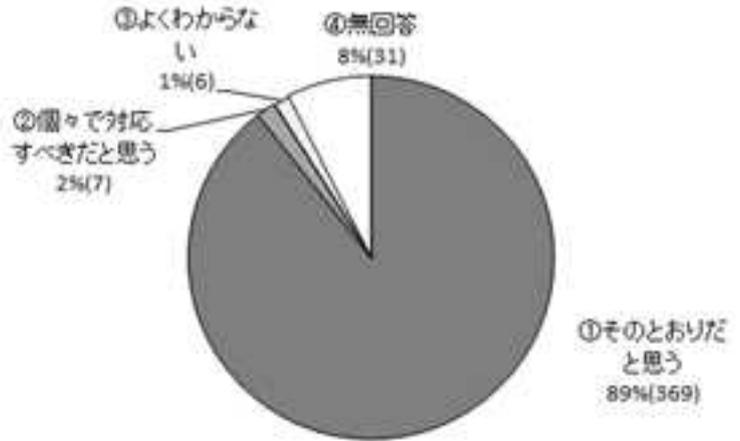
- ・「多言語音声案内」(約7割)が最も多く、続いて「ピクトグラム・イラスト」(約5割)、「多言語ボード」(約5割)となっている。



●災害が起こった場合、誰もが被災者となります。災害時の対応においては、お互いに協力し合って、助け合うことが、みなさんの安全につながると考えます。次のような考え方や行動についてどう感じられますか。(単数回答)

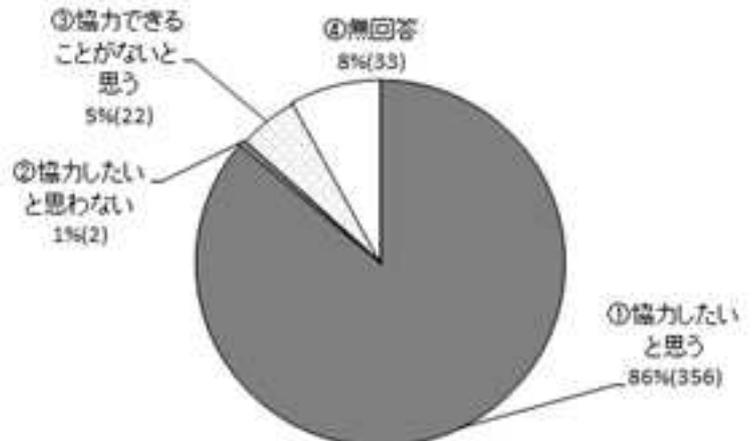
[協力し合うという考え方]

- ・「そのとおりだと思ふ」が約9割を占める。



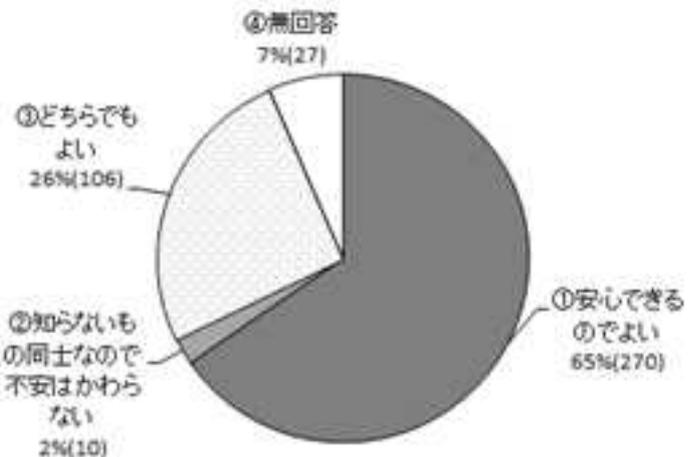
[自分ができることへの協力 (例：日本語を通訳、困っている方への声かけなど)]

- ・「協力したいと思ふ」が9割近くを占める。

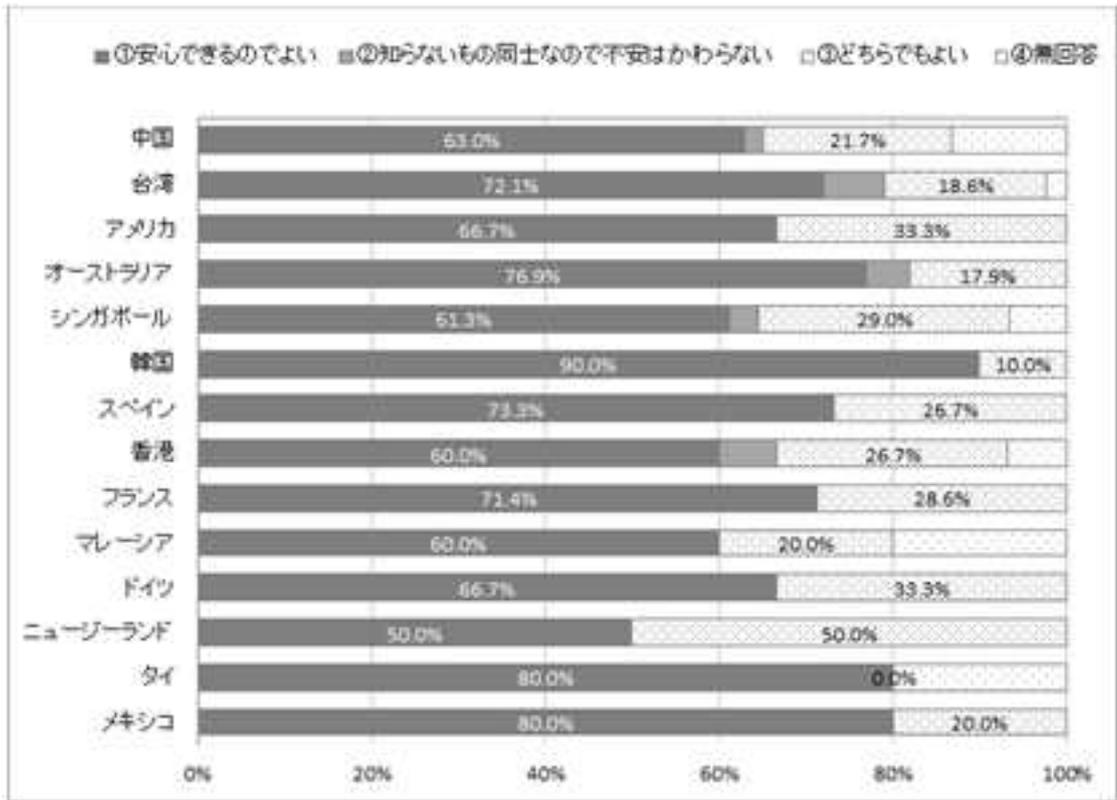


[同言語の人と集まって行動]

- ・「安心できるのよい」(約7割)が最も多く、続いて「どちらでもよい」(約3割)となっている。
- ・国別にみると、台湾、オーストラリア、韓国、スペイン、フランスなどで、「安心できるのよい」が7割を超える。

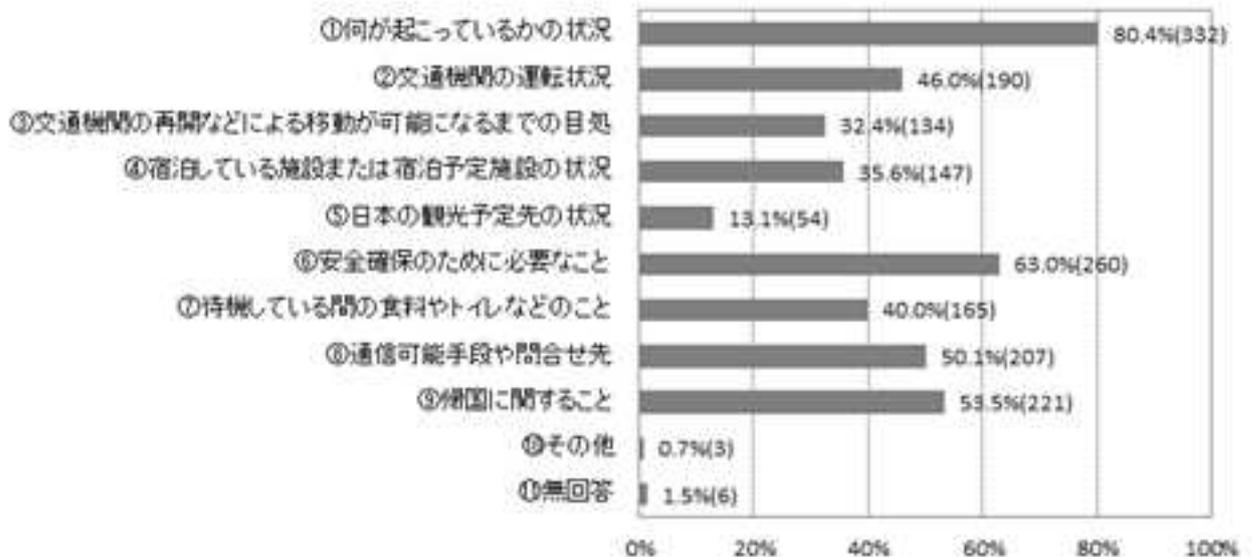


国別の結果（※回答数の多い上位14国）



●災害が起こった場合、こういった情報があると安心だと思えますか。（複数回答）

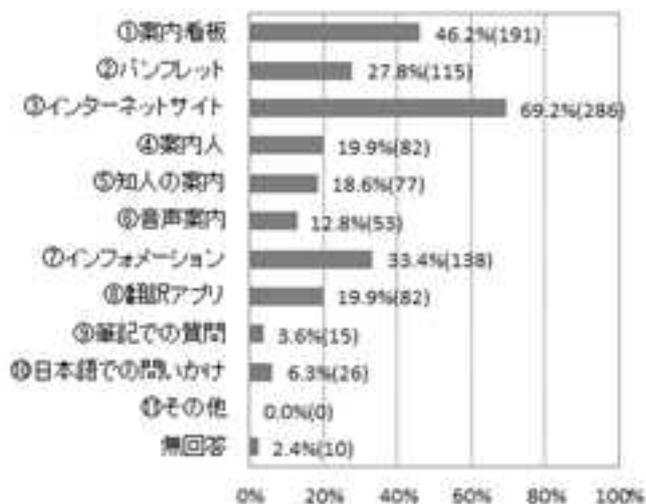
- ・「何が起きているかの状況」（約8割）が最も多く、続いて「安全確保のために必要なこと」（約6割）、「帰国に関すること」（約5割）、「通信可能手段や問合せ先」（約5割）、「交通機関の運転状況」（約5割）となっている。



■日ごろの情報収集等に関して

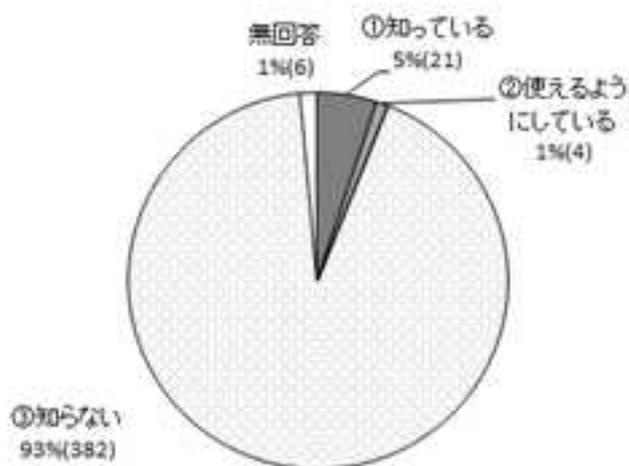
●日ごろ、日本の施設やレストラン、観光名所などで情報取得に使うツールは何ですか。（複数回答）

- ・「インターネットサイト」が最も多く、続いて「案内看板」となっている。



●京都市防災ポータルサイトはご存知ですか。（単数回答）

- ・「知らない」が9割強を占める。その中で、「知っている」が21人、「使えるようにしている」が4人みられる。



关于防火调查		姓名	学号
1. 关于消防调查的英文名称，选一个。			
① 消防调查的英文名称	② 消防调查的英文名称	③ 消防调查的英文名称	④ 消防调查的英文名称
2. 关于消防调查的英文名称，选一个。			
① 消防调查的英文名称	② 消防调查的英文名称	③ 消防调查的英文名称	④ 消防调查的英文名称
3. 消防调查的英文名称，选一个。			
① 消防调查的英文名称	② 消防调查的英文名称	③ 消防调查的英文名称	④ 消防调查的英文名称
4. 消防调查的英文名称，选一个。			
① 消防调查的英文名称	② 消防调查的英文名称	③ 消防调查的英文名称	④ 消防调查的英文名称
5. 消防调查的英文名称，选一个。			
① 消防调查的英文名称	② 消防调查的英文名称	③ 消防调查的英文名称	④ 消防调查的英文名称
6. 消防调查的英文名称，选一个。			
① 消防调查的英文名称	② 消防调查的英文名称	③ 消防调查的英文名称	④ 消防调查的英文名称
7. 消防调查的英文名称，选一个。			
① 消防调查的英文名称	② 消防调查的英文名称	③ 消防调查的英文名称	④ 消防调查的英文名称
8. 关于消防调查			
① 消防调查的英文名称	② 消防调查的英文名称	③ 消防调查的英文名称	④ 消防调查的英文名称
① 消防调查的英文名称	② 消防调查的英文名称	③ 消防调查的英文名称	④ 消防调查的英文名称

关于防火调查		姓名	学号
1. 关于消防调查的英文名称，选一个。			
① 消防调查的英文名称	② 消防调查的英文名称	③ 消防调查的英文名称	④ 消防调查的英文名称
2. 关于消防调查的英文名称，选一个。			
① 消防调查的英文名称	② 消防调查的英文名称	③ 消防调查的英文名称	④ 消防调查的英文名称
3. 消防调查的英文名称，选一个。			
① 消防调查的英文名称	② 消防调查的英文名称	③ 消防调查的英文名称	④ 消防调查的英文名称
4. 消防调查的英文名称，选一个。			
① 消防调查的英文名称	② 消防调查的英文名称	③ 消防调查的英文名称	④ 消防调查的英文名称
5. 消防调查的英文名称，选一个。			
① 消防调查的英文名称	② 消防调查的英文名称	③ 消防调查的英文名称	④ 消防调查的英文名称
6. 消防调查的英文名称，选一个。			
① 消防调查的英文名称	② 消防调查的英文名称	③ 消防调查的英文名称	④ 消防调查的英文名称
7. 消防调查的英文名称，选一个。			
① 消防调查的英文名称	② 消防调查的英文名称	③ 消防调查的英文名称	④ 消防调查的英文名称
8. 关于消防调查			
① 消防调查的英文名称	② 消防调查的英文名称	③ 消防调查的英文名称	④ 消防调查的英文名称
① 消防调查的英文名称	② 消防调查的英文名称	③ 消防调查的英文名称	④ 消防调查的英文名称

Domanda acerca de prevención de desastres		Nombre	Identificación
1. ¿Cómo se llama una desastres del tipo de un terremoto? (Por favor, selecciona varias opciones)			
① Puede ser el tipo de desastres, así que no podemos saberlo	② El tipo de desastres que ocurre en un país	③ El tipo de desastres que ocurre en un país	④ El tipo de desastres que ocurre en un país
2. En caso de ocurrir un terremoto en un lugar turístico, es muy peligroso que grandes cantidades de personas se reúnan en el mismo lugar. Por ello, en Xiyu, las autoridades de un lugar seguro establecen y les solicitan que se reúnan allí por un tiempo hasta que los helicópteros lleven a los turistas al aeropuerto. ¿Será mejor de esta medida?			
① La seguridad y el orden son importantes	② Lo contrario, pero no se puede hacer de esta manera debido a la seguridad	③ Es difícil de entender esta medida de prevención	④ Otros
3. De los siguientes métodos que empleamos para informarnos de las circunstancias, ¿cuál es el primero que más consideras de utilidad? (Por favor, selecciona varias opciones si lo consideras necesario)			
① Email Marketing	② Más por un marketing	③ Brevets informáticos	④ Otros
① Noticias Digitales	② Programas de televisión	③ Otros	
4. En caso de desastres, incluso las personas están alertadas. En este tipo de situaciones, la cooperación con los demás y la ayuda mutua ayudan a su seguridad. ¿Qué piensa de las siguientes ideas y acciones?			
1. Sobre cooperación			
① Es lo correcto	② Cada individuo debe responder por sí mismo	③ No tengo una opinión	
2. En qué puede ayudar (Ej. Integridad de japonés, atención y que la ayuda etc.)			
① Quiero cooperar	② No quiero cooperar	③ Pienso que no puede hacer nada para cooperar	
3. Reunirse y actuar con personas que hablan el mismo idioma			
① Me hace sentir cómodo	② No desconfío, pero lo que la seguridad no funciona	③ No me importa de cualquier manera	

Domanda acerca de prevención de desastres		Nombre	Identificación			
5. En caso de desastres, ¿Qué ideas de información ayudarle a tranquilidad? (Por favor, selecciona varias opciones)						
① Estado de lo que ocurre	② Estado del transporte	③ Previsión sobre la posibilidad de reemplazamiento del transporte	④ Información sobre hospital			
⑤ Estado de un plan de viaje alternativo	⑥ Crear un sistema para garantizar la seguridad	⑦ Disponibilidad de comida y otros suministros de apoyo	⑧ Posibilidad de comunicación y recibir ayuda			
⑨ Información sobre regreso a su país	⑩ Otros					
6. ¿Algun herramienta es mejor para obtener información sobre hoteles, restaurantes, instalaciones turísticas, etc. en Japón? (Por favor, selecciona varias opciones si lo necesitas)						
① Pueden proporcionar	② Pueden	③ Pueden	④ Otros			
⑤ Pueden	⑥ Pueden	⑦ Pueden	⑧ Pueden			
⑨ Pueden	⑩ Pueden	⑪ Pueden	⑫ Pueden			
7. ¿Cómo es el portal de prevención de desastres de la ciudad de Madrid?						
① Lo encuentro	② Lo he usado	③ No lo encuentro				
8. Acerca de ciudad						
¿Cómo se llama?	① Inglés	② Japonés	③ Coreano	④ Chino	⑤ Español	⑥ Francés
¿Habla más de 1?	① Otros					
¿Sexo?	① Hombre	② Mujer	③ Otros			
¿Rango de Edad?	① Menos de 20	② 20-29	③ 30-39	④ 40-49	⑤ 50-59	⑥ Más de 60

※参考 : 日本人観光客への調査 (回収 21 件)

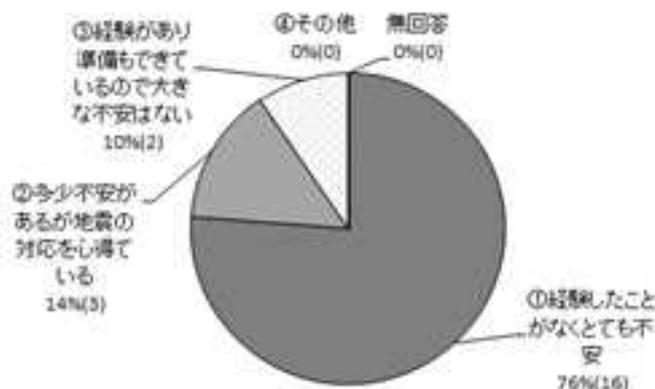
○回答者の属性

性別		
①男性	10	47.6%
②女性	11	52.4%
③その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%

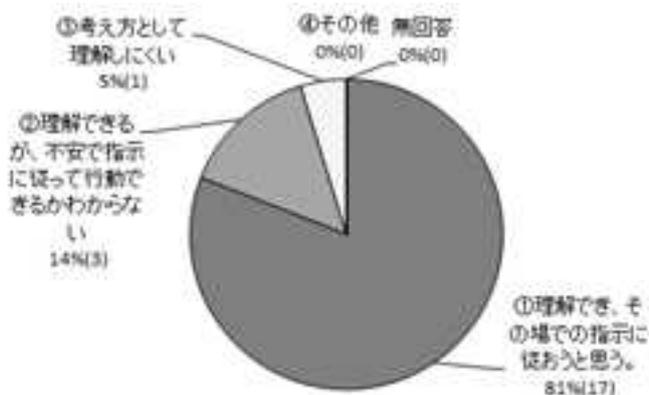
年代		
①20歳未満	1	4.8%
②20歳代	1	4.8%
③30歳代	4	19.0%
④40歳代	4	19.0%
⑤50歳代	2	9.5%
⑥60歳以上	9	42.9%
無回答	0	0.0%

使える言語		
①英語	7	33.3%
③韓国語	0	0.0%
④中国語	0	0.0%
⑤スペイン語	0	0.0%
⑥フランス語	0	0.0%
⑦その他	2	9.5%
無回答	14	66.7%

○地震などの災害に関してどう感じていますか。(単数回答)

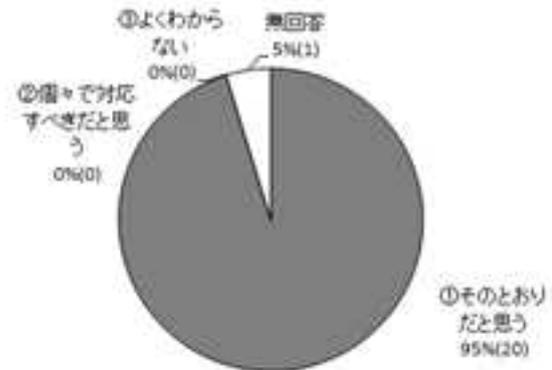


○例えば観光中に、地震などの災害が起こった場合において、多くの人が個々で一斉に動き出すと非常に危険なため、京都では、みなさまに、まずは近くの安全な場所をお知らせし、交通機関が動き出すまで、しばらくその場で待機してもらえよう取り組みを進めています。このような考え方についてどう感じますか。(単数回答)

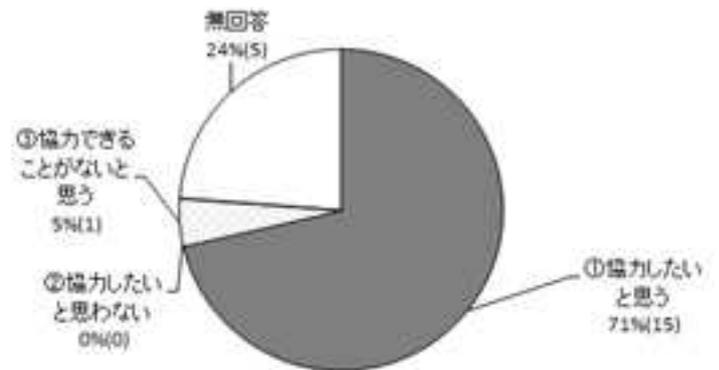


○災害が起こった場合、誰もが被災者となります。京都においては、日本に不慣れな外国人も多く訪れておられます。災害時の対応においては、お互いに協力し合って、助け合うことが、みなさんの安全につながると考えます。次のような考え方や行動についてどう感じられますか。（単数回答）

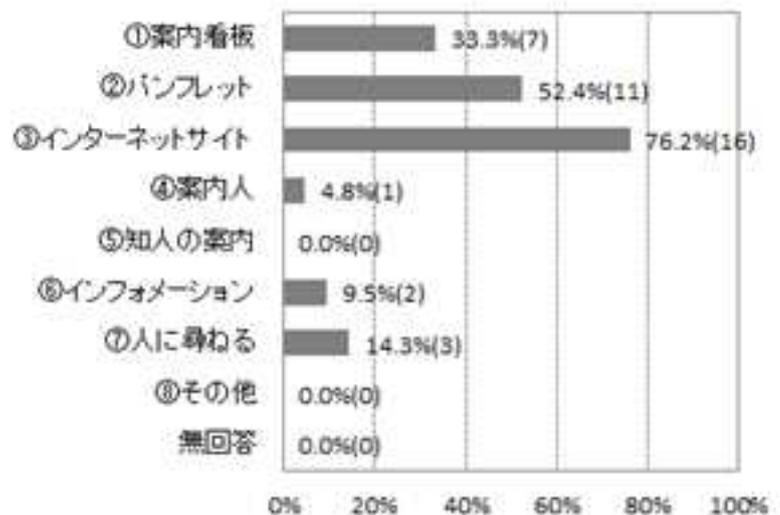
協力し合うという考え方



自分ができることへの協力
（例えば、外国人の方への通訳、困っている方への声かけなど）

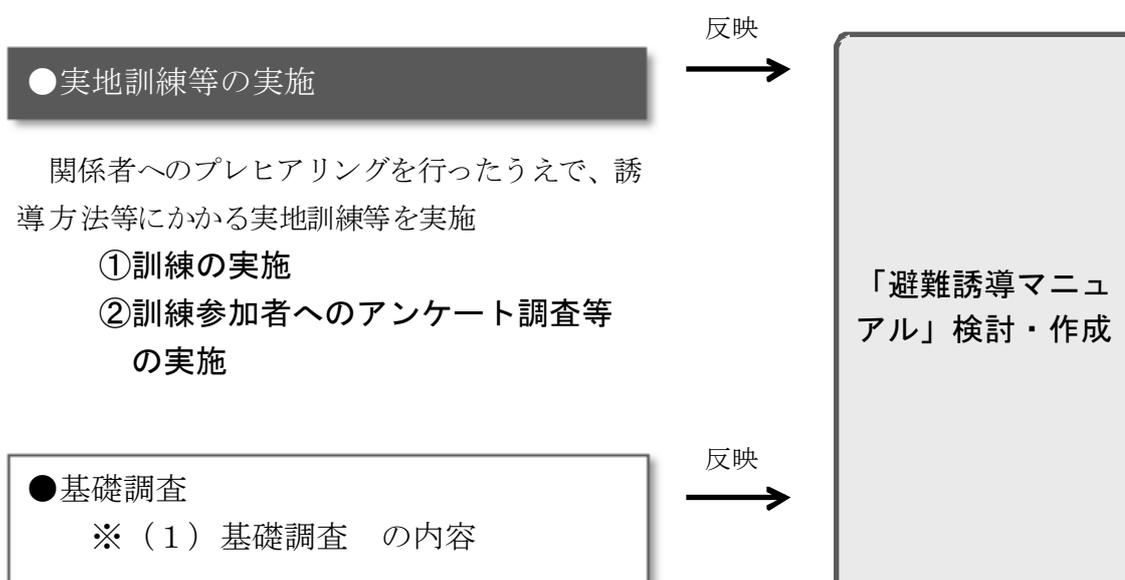


○日ごろ、観光名所などで情報取得に使うツールは何ですか。



(2) マニュアルの作成

基礎調査、実地訓練を踏まえ、基本的な対応に加え、帰国支援の手順などのケーススタディ、様々な場面での対応の際に役立つ多言語文例を掲載した、避難誘導マニュアルを作成することを目的とする。



○実地訓練等の実施	35
①訓練の実施	35
[実施概要]	35
②訓練参加者へのアンケート調査等の実施	42
ア) プレヒアリング	42
[概要]	42
[結果（意見整理）]	42
イ) 外国人参加者へのアンケート調査	42
[調査概要]	42
[調査結果]	42
[調査票]	45
ウ) 協定団体等参加者へのアンケート調査	47
[調査概要]	47
[調査票（該当分）]	47
[調査結果]	48

○避難誘導マニュアルの作成	52
---------------	----

実地訓練等の実施

「帰宅困難者対策訓練」において外国人対応訓練を行い、訓練後、外国人参加者及び協定団体等参加者へのアンケート調査を行った。

①訓練の実施

[実施概要]

- 京都市における帰宅困難者対応の流れにそって、各段階における外国人への対応訓練を実施
- 実施日時：平成 29 年 9 月 2 日（土）9:00～10:30
- 実施場所：東寺
- 実施内容：外国人役として京都市の留学生等 16 名の協力により実施
協定団体等参加者 71 名（運営役割 26 名、避難者役 45 名）
※「帰宅困難者対策訓練」全体では見学者 10 名、スタッフ 12 名を含め総勢 109 名
訓練内容は「訓練資料」のとおり

（訓練場所図）



訓練の様子

[発災直後の安全確保の伝達]



[緊急避難広場での情報伝達]



[緊急避難広場での物資の配付]



[一時滞在施設への移動案内]



[一時滞在施設での名簿記入案内]



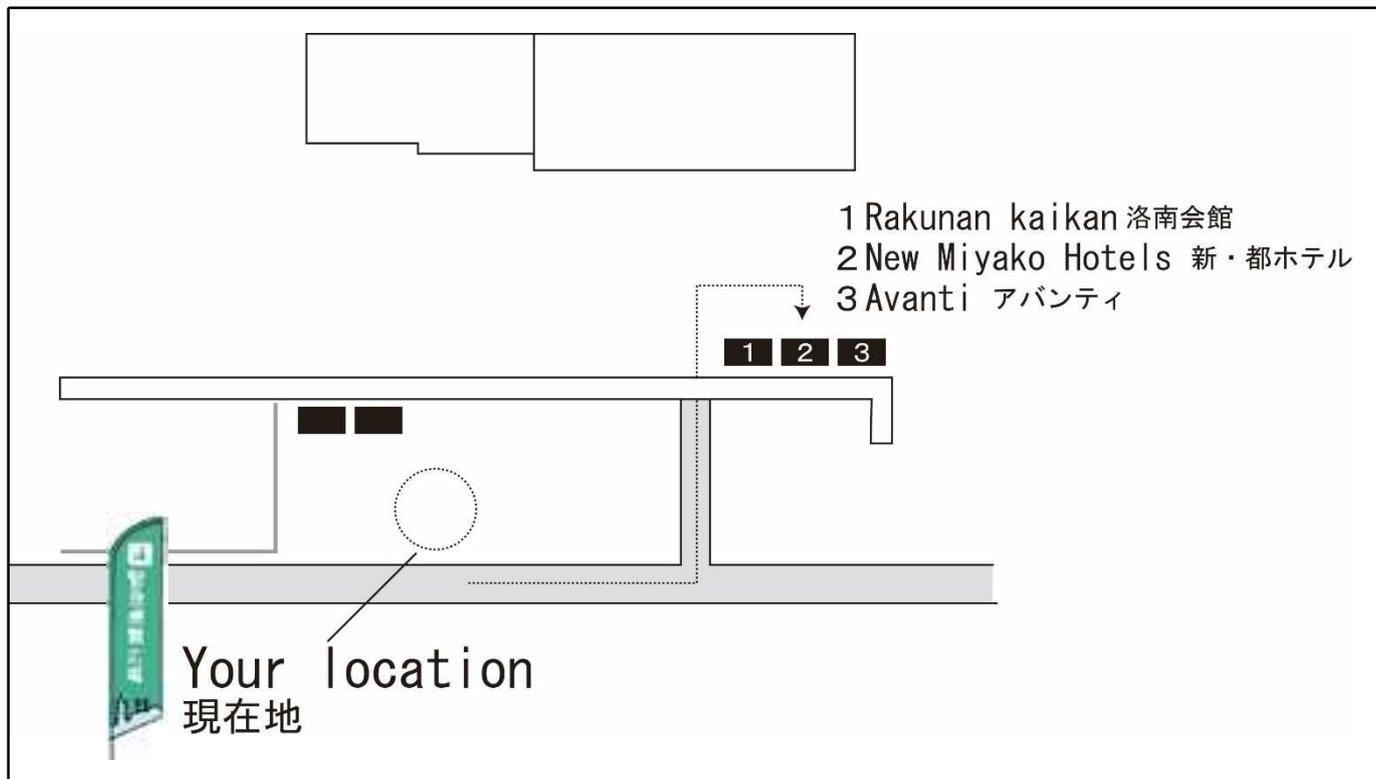
時間	帰宅困難者対策訓練 [全体]	外国人対応訓練		準備文例
		想定状況	訓練内容	
8:45			外国人（主に留学生）の参加者は慶賀門付近集合	
8:50	京都市あいさつ・説明		外国人参加者へのオリエンテーション	
9:00	訓練開始 ・安否確認 ・施設の安全点検	[避難誘導団体] ・発災直後の地震発生、安全確保の伝達（文例1）	（慶賀門付近にて） ●文例1-1、2を示して、その場で頭を守ってしゃがむ。（1分程度） ●文例1-3を示し、待機	1-1 大きな地震が発生しました。 1-2 上から落ちてくるもの、倒れてくるものに注意して、身を守ってください！
9:03	一斉帰宅抑制ナカス			1-3 一斉に駅へ向かうと大変危険です！落ち着いてください。その場にとどまってください。
9:05	緊急避難広場開設依頼、開設 一時滞在施設準備開始	[避難誘導団体] ・状況説明、「緊急避難広場」への移動案内（文例2）	（緊急避難広場ののぼり旗が設置されたら） ●文例2-1、2を示し、移動することを案内 ※徒歩帰宅可能者は想定しないので、「緊急避難広場」でのゾーニングが始まったら移動開始 ●「緊急避難広場」の「帰宅困難者ゾーン」へ移動	2-1 鉄道やバスは運行していません。 2-2 安全な帰宅のために、様々な情報が入手できる「緊急避難広場」へ移動してください。
9:10 ～	避難者が境内に避難 ・避難者の誘導 ・緊急避難広場での受入			
9:20 ～	避難者への情報提供 ・工事囲いへ掲示	[緊急避難広場] ・情報提供（文例3）	（緊急避難広場位置にて） ●文例3-1、2を掲示、掲揚、指さしにより状況を伝達し、外国人参加者待機	3-1（再、2-1）鉄道やバスは運行していません。 3-2 安全な帰宅のため待機してください。
9:25	一時滞在施設の開設			（※）○日本語が分かる方はいらっしゃいませんか。／○まわりの人にも情報を伝えて、互いに協力しましょう。／○京都市防災ポータルサイトで情報を確認できます。
9:35 ～	一時滞在施設割り振り ・帰宅困難者に備蓄物資を提供 ・一時滞在施設割り振り	[緊急避難広場] ・物資提供の案内（文例4）	●文例4-1、4-2を掲示、掲揚、指さしにより物資提供 ●一時滞在施設割り振り（外国人各5名程度）	4-1 鉄道は終日運行休止となりました。電車の運行にはまだ時間がかかります。 4-2 待機中の物資をお配りします。
9:45 ～	一時滞在施設への誘導	[緊急避難広場] ・一時滞在施設への移動案内（文例4、位置図）	●文例4-3を掲揚し、位置図配布（別紙1）（必要に応じて文例4-4活用） ●他の参加者ととも外国人参加者も一時滞在施設へ移動	4-3 休憩や仮眠ができる「一時滞在施設」をお知らせしますので移動してください。（4-4（訓練上のみ）案内するのでついてきてください。）
9:55	避難者到着 ・一時滞在施設での受入及び受入名簿の作成	[一時滞在施設] ・名簿記入案内（文例5、外国人用名簿）	●受付にて、文例5-1を示し、外国人参加者は外国人参加者用名簿（別紙2）に記入	5-1 名簿への記入をお願いします。 （※）○（再）安全な帰宅のため待機してください。／○従業員の指示には必ず従ってください。（国）
10:15	全避難者の受入確認完了		（待機）	
10:20	講評		（待機）	
10:30	訓練終了		（待機）	
★外国人役参加者のみ 案内（Safety Tips、京都市・帰宅困難者支援サイト）、アンケート記入→記入後解散				

<p>A major earthquake has just occurred. 큰 지진이 발생하고 있습니다. 大地震発生。 大地震發生。 大きな地震が発生しました。</p> 	<p>Watch out for and protect yourself against falling objects. 위쪽에서 낙하물이나 떨어지는 물건 등에 다치지 않도록 주의하십시오. 請注意從上面掉落和倒塌的東西，以免受傷。 請注意從上面掉落和倒塌的東西，以免受傷。 上から落ちてくるもの、倒れてくるものに注意して、身を守ってください！</p>  	<p>It is very dangerous to join crowds rushing to station. Calm down. Please stay there. 일제히 역으로 가면 매우 위험합니다! 진정해주세요. 그 자리에서 멈춰주세요. 大家一起涌向车站将会非常危险！请您冷静。停留在现在位子，不要动。 大家一起涌向车站将会非常危险！请您冷静。停留在现在位置，不要动。 一斉に駅へ向かうと大変危険です！ 落ち着いてください。その場にとどまってください。</p> 	<p>Public trains and buses are not yet in operation. 철도와 버스는 운행하지 있지 않습니다. 鉄道とバスは停止運行。 鐵路和巴士已經停止運行。 鉄道やバスは運行していません。</p>  
<p>Go to a designated Emergency evacuation site. There you can obtain information on how to get home safely. 안전한 귀가를 위해, 먼저 다양한 정보를 입수할 수 있는 긴급피난 장소으로 가 주십시오. 为了能安全回家， 请前往能获得各种信息的紧急避难广场。 为了能安全回家， 請前往能獲得各種資訊的緊急避難廣場。 安全な帰宅のために、様々な情報が入手できる「緊急避難広場」へ移動してください。</p>  	<p>Please watch and wait to get home safely. 안전한 귀가를 위해 대기해주세요. 为了安全回家请您等待。 為了安全回家請您等待。 安全な帰宅のために待機してください。</p> 	<p>Is there anyone who can speak Japanese? 일본어 할수있는분 계신가요? 有没有会说日语的。 有沒有會說日語的。 日本語がわかる方はいらっしゃいませんが。</p> 	<p>Share information and cooperate with people around you. 주위 사람에게도 정보를 전달하여 서로 협조하여 주십시오. 请将速报信息传给周围的人，大家一起来互帮互助。 請將速報資訊傳給周圍的人，大家一起来互帮互助。 まわりの人にも情報を伝えて、互いに協力しましょう。</p> 
<p>You can get information at Kyoto City Disaster portal website. 교토시방재포탈사이트에 서정보를 확인해주세요. 请确认京都市防灾门户网站。 請確認京都市防災門戶網站。 京都市防災ポータルサイトで情報を確認できます。</p>  	<p>Trains have been canceled whole day. It will be required some more time to resume. 철도는 종일 운행정지합니다. 전차의 운행은 아직 시간이 걸립니다. 鉄道線終日停止運行。電車開始運行还需要時間。 鉄道線終日停止運行。電車開始運行还需要時間。 鉄道は終日運行休止となりました。 電車の運行にはまだ時間がかかります。</p>  	<p>I distribute waiting supplies. 대기중 물자를 드리겠습니다. 发等待中的物资。 發等待中的物資。 待機中の物資をお配りします。</p>  	<p>When trains and other transportations are not yet operating, You will receive information about a suitable "Temporary refuge" where you can rest and get some sleep. Please move there. 전철 등이 아직 운행하지 않을 경우에는 휴식과 잠시 수면을 취할 수 있는 "일시 체류 시설"을 알려 드립니다. 그곳으로 이동하십시오. 当电车等迟迟不开时，会通知大家能够休息和小睡的“临时滞留设施”。请前往这些“临时滞留设施”。 當電車等遲遲不開時，會通知大家能夠休息和小睡的「臨時滯留設施」。請前往這些「臨時滯留設施」。 休養や就寝ができる「一時滞在施設」をお知らせしますので移動してください。</p>  
<p>Please follow me as I will guide you. 안내하겠으니 따라오세요. 向导您，请过来。 嚮導您，請過來。 案内するのでついてきてください。</p> 	<p>Please write your name on the name list. 명함리스트에 이름 기록해주세요. 请在名册上写上您的名字。 請在名册上写上您的名字。 名簿への記入をお願いします。</p>  	<p>Act calmly and follow instructions from staff. 종업원의 지시에는 반드시 따라 주십시오. 请按照工作人员的指示行动。 請按照工作人員的指示行動。 従業員の指示には必ず従ってください。</p> 	

[別紙 1]

●一時滞在施設位置図

別途用意しております下図に、外国人の方に割り振った一時滞在施設の番号に○印をつけて渡してください。



[別紙 2]

●外国人参加者用名簿

別途用意しております名簿に該当箇所のみ記入してもらってください。

(見本)

受付 番号	氏名等		住所	健康状態	保有資格	入退管理		備考
	ふりがな 氏名 Name	性別 Sex				入所 日時	退所 日時	
								①国籍 Nationality ②日本語可、不可 Japanese is possible, or is it impossible?
1								① ②
2								① ②
3								① ②

②訓練参加者へのアンケート調査等の実施

ア) プレヒアリング

[概要]

- 訓練に先だって、緊急避難広場担当責任者へのヒアリング（8月18日（金）10:30～）、及び訓練の流れの確認にあわせて緊急避難広場・一時滞在施設担当スタッフへのヒアリング（8月28日（月）14:00～）を行った。

[結果（意見整理）]

（外国人への対応状況）

- ・日ごろの観光客への対応において、英語ができるスタッフを配置している。中国語等への対応は十分ではない。
- ・ホームページ等は英語、韓国語、中国語（簡体／繁体）に対応している。

（災害時の外国人対応にあたって必要なツールなどについて）

- ・多言語の文例集があるとよい。
- ・掲示・掲揚用のツールがあるとよい。
- ・帰宅困難者対応全体について、スタッフ内での役割分担、対応の流れの周知が必要である。このたびの訓練に向けて役割分担等を確認し、スタッフの参加により実施したい。→訓練の流れをスタッフとともに確認する。訓練時、英語ができるスタッフは口頭でのアナウンスを行うこととし、文例の掲示・掲揚用を準備することとする。

イ) 外国人参加者へのアンケート調査

[調査概要]

- 外国人参加者16名に訓練終了後、流れの理解、災害時の対応等に関して回答してもらった。

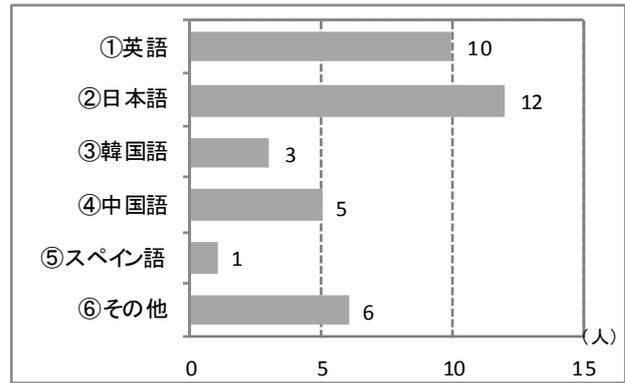
[調査結果]

■参加者の属性

- ・8カ国の外国人（留学生等）が訓練に参加。約半数が20歳代、約4割が30歳以上である。

国籍	
中国	5
ベトナム	3
韓国	2
ミャンマー	2
カンボジア	1
インドネシア	1
ドイツ	1
コロンビア	1
性別	
男性	8
女性	8
年代	
10歳代	1
20歳代	9
30歳以上	6

- 参加者の6割強（10人）が「英語が使える」と回答している。また4分の1にあたる参加者（4人）は「日本語が使えない」ことがわかる。



その他は、ベトナム、フランス、ポルトガル、ミャンマー、インドネシア、ドイツ

■ 訓練に関して

● 訓練において、各案内などはわかりましたか。（単数回答）

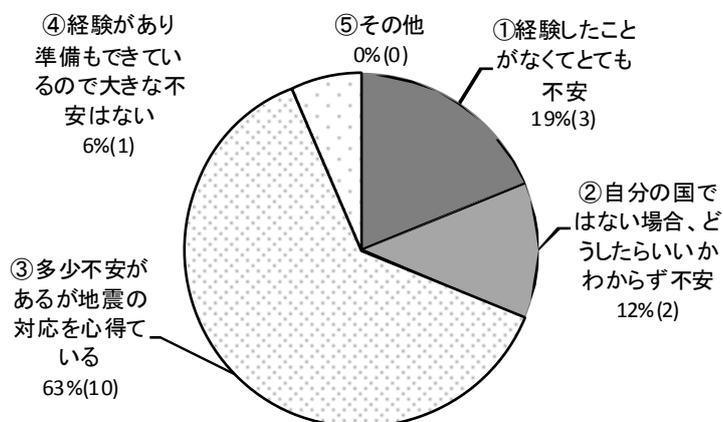
	わかった	なんとなくわかった	わからなかった	その他	（ご意見）
発災直後の場所 （避難誘導団体対応）	15	1	0	0	
緊急避難広場への誘導 （避難誘導団体対応）	14	2	0	0	* 移動のタイミングはわからない （指示がなければ）
緊急避難広場での案内 （緊急避難広場）	14	2	0	0	* speakerで説明して頂ければ もっと助かります。
一時滞在施設への誘導 （緊急避難広場）	15	1	0	0	
一時滞在施設での対応 （一時滞在施設）	15	1	0	0	

- 直後の対応から一時滞在施設での受付までの一連の流れの訓練において、「英語、韓国語、中国語（簡体、繁体）、日本語」表記の案内ボードの掲揚、（一部、英語での案内）による指示で、概ね「わかった」と回答している。
- 音声案内があるとよい、指示があるまで移動のタイミングがわからないとのご意見があった。

■地震などの災害に関して

●地震などの災害に関してどう感じていますか。(単数回答)

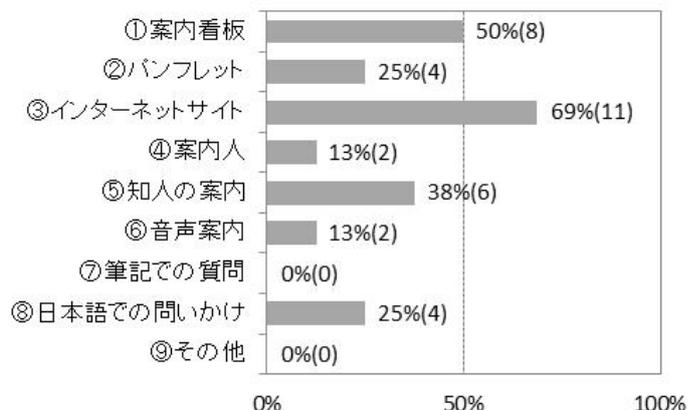
- ・「経験したことがなくとても不安」が約2割、「自分の国ではない場合、どうしたらいいかわからず不安」とあわせて約3割が不安と回答している。



■日ごろの情報収集等に関して

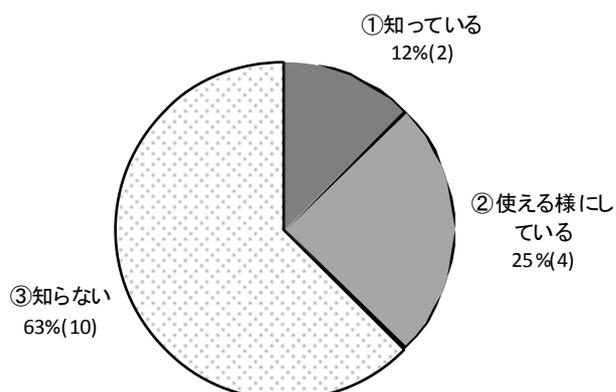
●日ごろ、日本の施設やレストラン、観光名所などで情報取得に使うツールは何ですか。(複数回答)

- ・「インターネットサイト」が最も多く、続いて「案内看板」となっている。
- ・「ふりがなをつけてほしい」とのご意見があった。



●京都市防災ポータルサイトはご存知ですか。(単数回答)

- ・「知らない」が最も多いものの、4分の1にあたる参加者（4人）が「使える様にしている」と回答している。



Questionnaire アンケート

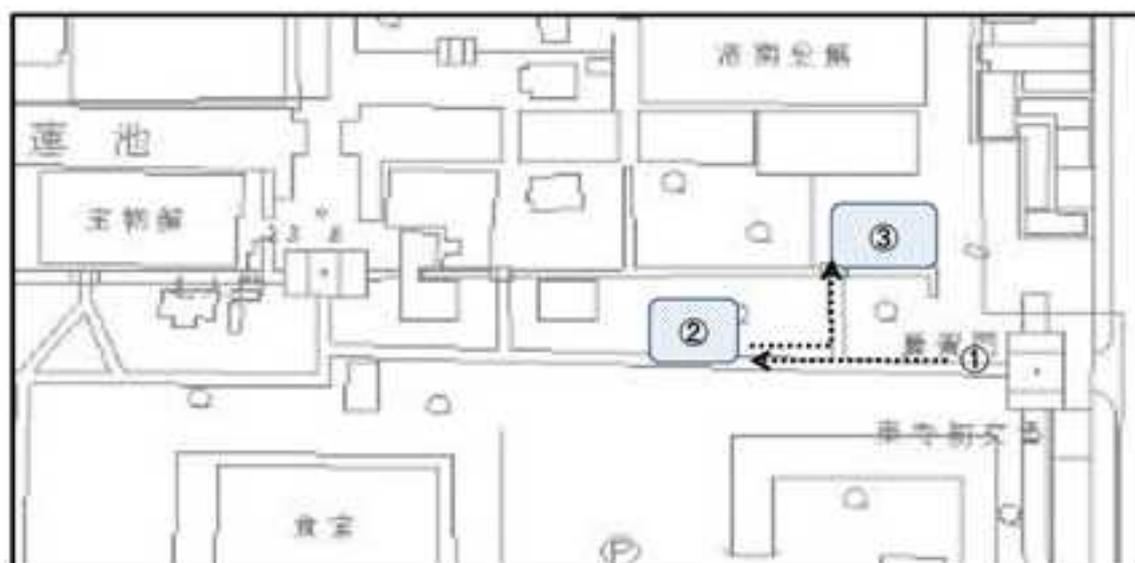
1. Was it easy to understand each of directions at the disaster training?

訓練において、各案内などはわかりましたか。

Please select one for each of questions from 1 to 5.

1～5それぞれについていずれかを選択してください。(1つに○)

<p>1. Directions in figure 1. 1 図①における案内</p>	<p>①Well understood わかった ②Somehow understood なんとかわかった ③I didn't understand directions so that I acted as others did. わからなかったのでまわりの人を見て行動した ④Others () その他</p>
<p>2. Shifting from figure 1 to figure 2. 2 図①→②の移動</p>	<p>①Well understood わかった ②Somehow understood なんとかわかった ③I didn't understand directions so that I acted as others did. わからなかったのでまわりの人を見て行動した ④Others () その他</p>
<p>3. Directions in figure 2. 3 図②での案内</p>	<p>①Well understood わかった ②Somehow understood なんとかわかった ③I didn't understand directions so that I acted as others did. わからなかったのでまわりの人を見て行動した ④Others () その他</p>
<p>4. Shifting from figure 2 to figure 3. 4 図②→③の移動</p>	<p>①Well understood わかった ②Somehow understood なんとかわかった ③I didn't understand directions so that I acted as others did. わからなかったのでまわりの人を見て行動した ④Others () その他</p>
<p>5. Directions in figure 3. 5 図③での案内</p>	<p>①Well understood わかった ②Somehow understood なんとかわかった ③I didn't understand directions so that I acted as others did. わからなかったのでまわりの人を見て行動した ④Others () その他</p>



2. How do you feel about disasters such as an earthquake? (In all ○)

地震などの災害に関してどう感じていますか。(1つに○)

- ① I have not experienced an earthquake and am very uneasy. 経験したことがなくとても不安
- ② Because it is not my own country, I do not know what to do and am uneasy. 自分の国ではない場合、どうしたらいいかわからず不安
- ③ I feel a little uneasy but I'm prepared how to act when it happens. 多少不安があるが地震の対応を心得ている
- ④ There is not much uneasiness as I have experienced an earthquake and am ready for it. 経験があり準備もできているので大きな不安はない
- ⑤ Others () その他

3. When you visit facilities, restaurants or sightseeing spots in Japan, what kind of tools you would usually use to collect tourist information? (In all ○)

日ごろ、日本の施設やレストラン、観光名所などで情報習得に使うツールは何ですか？(すべてに○)

- ① Guidance signboard 案内看板 ② Brochure パンフレット
- ③ Web site インターネットサイト ④ A tour guide 案内人
- ⑤ Information of acquaintance 知人の案内 ⑥ Audio guidance 音声案内
- ⑦ Ask with writing 筆記での質問 ⑧ Ask in Japanese 日本語での問いかけ
- ⑨ Others () その他

4. Do you know "Kyoto city disaster portal website"? (Choose one ○)

京都市防災ポータルサイトはご存じですか。

- ① I know it. 知っている ② It is usable already. 使えるようにしている
- ③ I don't know about it. 知らない

5. Tell us about yourself.

あなたのことについてお聞きます。

Usable languages 使える言語 (In all ○) (すべてに○)	① English 英語	② Japanese 日本語	
	③ Korean 韓国語	④ Chinese 中国語	
	⑤ Spanish スペイン語		
	⑥ Others () その他		
	Nationality 国籍 ()		
Sex 性別	① Male 男性	② Female 女性	③ Others () その他
Age 年代	① 10's 10歳代	② 20's 20歳代	③ 30's or older 30歳代以上

ウ) 協定団体等参加者へのアンケート調査

[調査概要]

○協定団体等参加者へ、「帰宅困難者対策訓練」全体のアンケート調査において、次の設問を設定した。

設問)

*外国人対応を行われた方、また、その様子を御覧になって、感じたこと、困ったこと、お気づきの点を自由に記入してください。

*今後、外国人への対応において準備しておいたほうがよいと感じられたことなどございましたらお聞かせください。(例：指さしで使える文例、ピクトグラムなどのコミュニケーションボード、音声案内、外国人の方の災害時の心配事などの情報など)。また現在既に対応されていることなども併せてお聞かせいただければ幸いです。(例：外国語対応出来る方がいらっしゃる、外国語対応のマップを用意しているなど)。

○回答数：54

[調査票 (該当分)]

ひき続き、訓練における外国人対応についてご意見をお聞かせください。

5. 外国人への対応を行われた方、またその様子をご覧になっていて、感じられたこと、困られたことなどお気づきの点を自由に記入してください。

6. 今後、外国人への対応において準備しておいたほうがよいと感じられたことなどございましたらお聞かせください。(例：指さしで使える文例、ピクトグラムなどのコミュニケーションボード、音声案内、外国人の方の災害時の心配事などの情報など)。また現在既に対応されていることなども併せてお聞かせいただければ幸いです。(例：外国語対応出来る方がいらっしゃる、外国語対応のマップを用意しているなど)。

[調査結果]

●外国人対応を行われた方、また、その様子を御覧になって、感じたこと、困ったこと、お気づきの点を自由に記入してください。

■情報提供の方法について

- ・誘導のために持たれていた紙が前の人にしか見えなかったのではないかと思った。列を一周するなどして全員に周知させた方が良い。
- ・指揮者側の案内がボードを使って誘導しているのは良かった。音声では英語、ボードでは「中国語」「韓国語」等は良かった。
- ・通訳要員の不足
- ・日頃から外国人の案内に従事している者をその役に充てる事が良いと思われる。
- ・誘導のサインマップが非常に見つらかったため、外国人の方はいまいち避難方法が把握しきれないように感じられました。
- ・通訳の方がスムーズな対応をされていたかと思いますが、実際には災害発生時に対応できる通訳者が、すべての外国人避難者の言語に対応できるかは不確かなので、スマートフォンの通訳アプリ等を補助的に利用するのもいいかもしれない。災害時にスマートフォンが使えるのかはわからないが。
- ・実際は何名かのグループで行動している外国人が多いと思うので、英語、中国語など言語の通じるグループでまとめて、グループリーダーを1名決めて伝達するなどした方が混乱が起きにくいと思う。

■情報提供の内容について

- ・地震のない国からの観光客もいると考えれば、駅に向かわない事だけではなく地震や余震についての情報、不安解消のアナウンスも必要であると考える。
- ・外国人だけではなく情報が少なく、実際に被災した場合はじっとしていない可能性が大きい。

■緊急避難広場での対応の工夫

- ・マニュアルの様式②-1(受付個票)について、一時滞在施設で到着時に記入することとされていますが、緊急避難広場で選別する際に、説明して配布、記入して頂いておけば一時滞在施設での受入が円滑に進み、外国人旅行者とのトラブル防止にも有効ではないかと思いました。
- ・食料や水について、一時滞在施設への京都市からの支援が手間取ることを前提とすれば、緊急避難広場から一時滞在施設へ向かう方々に、その間の必要量も渡しておけば一時滞在施設で一番大きな課題となっている帰宅困難者用備蓄についても解決できる。

■事前の備え

- ・案内・誘導員の防災に対する知識不足

- ・待機状態の時に、外国人の方が自分の今の状況が分からずに、不安に感じられている様子が何度も見受けられた。その際にお声掛けするなど周りのサポートが必要になると感じたため、日頃から緊急避難広場の方などに災害時にはどうすべきか意識していただくとともに日本語が通じない方への対応の仕方を市の方からお伝えしておく必要があると感じた。
- ・外国人対応可能箇所は予めわかりやすい表記がいます。

■ 訓練のやり方・感想について

- ・少しおとなし過ぎたように感じる。実際はパニック状態だと思うので、もう少しレギュラーな動きをするなどしてはどうか。
- ・用意された説明用の指差し文書が、訓練中に使用されていなかったように見えた。訓練のための「仕掛け人役の外国人」を何人が準備しておいて洛南会館の担当者に外国語で尋ねるといったことをすればよかったと思います。
- ・帰宅困難者の誘導時に、事前に一時滞在施設への受け入れ人数ごとに、帰宅困難者の方を割振りされていなかったのか、外国人の方がすべて当時の一時滞在施設へ並ばれたのは事前準備が足らなかったのではないか。
- ・帰宅困難者の一時滞在施設受入名簿記入時に、外国人の方（日本人も含む）が真面目で、何の質問も無くただ記入してだけで、震災時を想定したリアル感がなかった。
- ・伝えたいことや知りたいことがしっかりと伝わっているか解らなかった。
- ・質問もなかったのに自分から案内に行くことに違和感があった。
- ・日本語が通じないことがありありと分かった。障がい者への対応についても同じことが言えると思う(特に耳が不自由な方)。

- 今後、外国人への対応において準備しておいたほうがよいと感じられたことなどございましたらお聞かせください。(例：指さしで使える文例、ピクトグラムなどのコミュニケーションボード、音声案内、外国人の方の災害時の心配事などの情報など)。また現在既に対応されていることなども併せてお聞かせいただければ幸いです。(例：外国語対応出来る方がいらっしゃる、外国語対応のマップを用意しているなど)。

■ 情報提供の方法について

文例・コミュニケーションボード

- ・ 指差しで使える文例がほしい。
- ・ 指差しで使える文例やピクトグラム等を A3サイズでパウチ加工して普段から準備しているとよいかもしれません。
- ・ 非常時の際の 行動シート、文例等
- ・ 災害時に想定できる質問および回答を指差しで使える文例。
- ・ 指さしで使える文例もあればよいと思いました。
- ・ 外国語対応ができる者がいないので、例に掲げられているような、各国語で書かれた文例や、コミュニケーションボード
- ・ 簡単な文でかまわないので、緊急時に使用するボードやその 読上げの練習が必要と感じた。
- ・ 突然の災害に対し、音声案内対応は限界があると思うので、あらかじめ見やすいサインマップコミュニケーションボードを準備しておくことが有益かと思いました。
- ・ 外国人対応のみでなく、聴力障がい者の方などへの筆談ボードなどを準備する必要があると思う。

タブレット等での翻訳アプリの活用

- ・ タブレットにて、外国語翻訳アプリで近隣店舗の案内を行っております。災害発生時に言葉が通じない、状況が分からないでは不安が一層増すと思うのでタブレットを用意するのが難しいとしても、各個人のスマートフォンに予めアプリをダウンロードしておくぐらいはできるのでは。
- ・ タブレット端末
- ・ 単純な言葉で誘導出来るものを用意しておく。当院では外国人患者受け入れ医療機関として第三者評価を受け認証されています。外国語対応スタッフ、I P a d を用いたテレビ電話翻訳ツール等整備をしています。
- ・ 通訳アプリを活用している。
- ・ 電波の問題があるが、スマートフォンを活用すれば効率化が図れるのではないかと。
- ・ スマホの翻訳ソフト等、コミュニケーションをとりやすい手段を示すものがあると思います (外国人への配布物に記載する等)

翻訳機能機器

- ・ 翻訳機能付きメガホン
- ・ 翻訳機

- ・ A I ロボットの通訳活用
- ・ 音声案内

人員の確保

- ・ 通訳要員の獲得が必要。
- ・ 留学生、語学堪能者等のボランティアの事前確保
- ・ 機関要員の通訳アプリのダウンロードおよび取扱の完熟
- ・ 京都駅ビル内には、京都駅ビルインフォメーション、京都観光案内所、京都鉄道案内所のそれぞれに外国からの各来館の案内を担当するスタッフが居ることから、活用できるシステムを構築すべきである。

デジタルサイネージ

- ・ デジタルサイネージで文字情報と同時に音声案内（パターンを登録しておく）もできれば良いと思いました。

災害時帰宅困難者ガイドマップ

- ・ 外国人旅行者への提供も予定している災害時帰宅困難者ガイドマップに記載された情報の中に時点修正が必要なものや情報不足な点があります。定期あるいは臨時に作成しなおす際は日型の回収もお願いします。
 - ： 京都駅周辺地域の拡大があり、開業予定施設がすでに開業しています。
 - ： 凡例の㊤ホテルは、㊤旅館・ホテルとすべきです。
 - ： 一時滞在施設の旅館・ホテルで記載漏れが多くあります。その逆に一時滞在施設でもないのに記載されているものも多くあります。
 - ： 緊急避難広場で一時滞在施設を案内する際に、場所の表示があった方が便利かと思います。
 - ： 説明文で一時滞在施設のピクトグラムがありますが、地図上にはありません。
 - ： 発災4日目からは避難所(予定施設)での対応となるので、避難所(予定施設)を記載された方が良いと思います。

■ 情報提供の内容について

- ・ 外国人向けの災害に関する情報。
- ・ 待っている間の情報量を増やす、なぜ待っているのかも含めて。
- ・ ほとんどが旅行者であると思われるので、宿泊先への連絡方法や歩いて戻る手段、宿泊先は大丈夫なのか等、避難者(被災者)の宿泊施設に関する質問が多いと想定される。

■ 対応の考え方について

- ・ 積極的なコミュニケーションが重要
- ・ 一足飛びには難しいが、徐々に整備していく必要がある。
- ・ 外国人への情報発信・提供手段の確保
- ・ 外国人への必要な情報収集
- ・ 障がい者、女性、子供等への優先避難誘導

地震発生時等災害時における
訪日外国人旅行者の避難誘導
マニュアル

平成30年3月

近畿運輸局

もくじ

はじめに	1
外国人旅行者の避難誘導	2
想定される状況と対応の流れ	3
01 身の安全の確保 一斉帰宅（移動）抑制	5
02 緊急避難広場のお知らせ	6
03 緊急避難広場での情報提供	7
04 緊急避難広場で一時滞在施設のお知らせ	9
05 一時滞在施設での支援	10
06 帰宅支援（帰国等支援）	11
事前の取組	13
参考資料	16

はじめに

国では、平成25年に史上初めて訪日外国人旅行者が1000万人に達し、以後増え続けていること、また2020年のオリンピック・パラリンピック東京大会に向けて、外国人旅行者が安心して観光ができる環境、万が一の災害時にも安全が確保され、安心して行動ができるよう環境整備が進められています。

日本全体での訪日外国人旅行者が増加する中、近畿圏内において、京都市では、平成27年に外国人宿泊客数が300万人を突破し、平成28年には過去最高の318万人となっています。

京都市においては、これまでの防災対策の中で、大規模災害時に、道路や鉄道等の被害、交通規制等により、公共交通機関の停止や自動車の通行止めなどの影響で発生する帰宅困難者への対策を進められています。特に年間5,000万人を超える（平成28年では、年間5,500万人台、1日当たり平均15万人）観光客が訪れることから、観光客に特化した帰宅困難者対策として、緊急避難先、避難誘導計画、災害対応情報の提供などの対策・支援について、関係団体や民間企業と連携した帰宅困難者対策を実施されているところです。

そこで、近畿運輸局としては、京都市におけるこれまでの取組をより充実させて、安全で安心して観光してもらえるよう、外国人旅行者への対応についても具体的に検討しておく必要があると考え、観光庁より、平成26年10月に出された「訪日外国人旅行者の安全確保のための手引き」「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」等を活用して、京都市における帰宅困難者対策の中で、訪日外国人旅行者においても、迅速かつ円滑に避難誘導できる体制を構築するとともに、京都市における帰宅困難者対策関係団体の安全・安心意識の向上を図るため、このたび、「地震発生時等災害時における訪日外国人旅行者の避難誘導マニュアル」を作成するものです。

本マニュアルでは、京都市における帰宅困難者対策の流れに基づき、「外国人旅行者の安全な避難誘導」に関して、主に地震災害を想定して、外国人旅行者への対応で配慮すべき点などをまとめています。



外国人旅行者の避難誘導

大規模災害時の帰宅困難者における危険

観光などで訪れている来訪者（事務所等の所属施設のないもの）

特に外国人旅行者を円滑に誘導するために配慮が必要なこと

- 災害の経験や知識にばらつきがある。地震を経験したことがない旅行者もいる

交通機関の運行停止等に伴う大きな混乱の発生が懸念される！

帰宅や移動を急ぎ、ターミナル駅へ人が集中すると、緊急車両等の妨げ、二次災害の発生の危険！

状況が分からないと不安が増大！

- 土地勘がなく円滑な避難などが容易ではない

- 災害の基本的知識や避難行動について、日本人が通常は持つ知識を有していないことを前提に

- 日本語が十分に理解できない方、話すことができない方が多く、情報入手等においてコミュニケーションが困難

- 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

※参考「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

発災直後において、行政機関などは、被災者の救命・救助等を中心とした災害応急対策に重点的に取り組んでいく必要があります。帰宅困難者に対する十分な初期対応が取れない可能性があります。そのため、帰宅困難者への対応について、地域の関係者が協力・分担して、混乱による二次災害をまねかないよう取り組む必要があります。

対応のポイント

- 1 京都市でこれまで取り組みを進めている「帰宅困難者対策」を基本として役割分担をして、おもてなしの心で対応しましょう。

帰宅困難者他に対する対処方針

- ・正しい情報を伝える
- ・安全な場所にとどまらせる。帰宅の見通しがたつまで、むやみに移動させない
- ・ターミナル（駅、バス停等）に人を集中させない
- ・帰宅困難者の食料、防寒具等支援の充実を図る

対応の役割分担

- 避難誘導団体：身の安全確保・一斉帰宅抑制の呼びかけ、緊急避難広場お知らせ
- 緊急避難広場団体：受入、情報提供等の対応、一時滞在施設お知らせ
- 一時滞在施設団体：受入、情報提供・食料等の提供など支援、移動・帰宅等支援

- 2 地震の経験がない、文化が違う、帰国できない不安など、外国人旅行者への避難誘導において、状況や対応についての情報伝達が大切です。
- 3 避難誘導にあたっては、できる限り複数の手段を使って情報を伝えましょう。
- 4 災害時は誰もが被災者です。混乱を少しでも防ぐために、日本人、外国人ともに協力者を求めるなど、互いの協力を促しましょう。
- 5 災害はいつ起こるかわかりません。事前の準備を進め、日ごろより、役割分担の確認、機器の使い方の練習や訓練を行うなどに取り組みましょう。

想定される状況と対応の流れ

	想定される状況	全体の対応の流れ
発災	<p>～観光地や京都駅周辺など多くの来訪者が滞在～</p> <ul style="list-style-type: none"> ●大きな揺れにより、落下物や倒れてくるものなどにより、けがをする危険があります。 ●鉄道などの交通機関の運行停止が想定されます。 ●宿泊先への移動、帰宅、帰国などを急ぎ、一斉に駅に向かおうとする危険があります。 <div style="border: 1px solid blue; border-radius: 15px; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>外国人の不安 次のような人がいる可能性があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ！地震が発生したことを理解できない ！地震の揺れの大きさを理解できず、過剰に反応 ！地震の揺れに対する恐怖でパニック <p>(過去の災害から) 母国では地震を体験したことがなく、何が何かわからなかった。揺れが収まった後も次に何が起こるのか想像がつかなかった。</p> </div>	<p>01 安全確保</p> <p>一斉帰宅抑制</p> <p>02 緊急避難広場のお知らせ</p>
3～6時間	<ul style="list-style-type: none"> ●鉄道などの交通機関の運行再開には、しばらく時間がかかることが想定されます。 ●災害の状況や交通機関の状況などの情報が求められます。 ●ライフラインの停止や通信手段が使えないことが想定されます。 <div style="border: 1px solid blue; border-radius: 15px; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>外国人の不安 次のような人がいる可能性があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ！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 ！同行者と離ればなれになっている場合など、その安否確認を求める ！地震発生後の停電や断水の発生が予測できない ！地震発生後も通常通りエレベーターを使おうとする <p>(過去の災害から) 災害時の通信の混乱(輻輳など)で発災から数日間は家族と連絡が取れず、不安の中でホテルに留まるしかなかった。</p> </div>	<p>03 緊急避難広場での情報提供</p> <p>04 一時滞在施設のお知らせ</p>
12時間	<ul style="list-style-type: none"> ●いつ動き出すことができるようになるのか、復旧の目処についての情報が求められます。 ●待機中の食糧、トイレのことなどに関する情報が求められます。 	<p>05 一時滞在施設での支援</p>
3日～	<ul style="list-style-type: none"> ●移動、帰宅、帰国などに関する情報が求められます。 	<p>06 帰宅支援</p>

外国人への情報提供ポイント

- ・あわてず、身の安全を確保することを呼びかける
- ・何が起きているのかの状況をお知らせする
- ・安全のためにとどまる必要があることを伝える
- ・安全のために待機する必要があることを伝え、「緊急避難広場」をお知らせする



！災害の状況、交通機関の状況、今後の見通し等正確な災害の実情に関する情報を伝えることが大切！

！こまめに繰り返し状況をお知らせすることが大切

- ・通信手段の状況や、使える場合には多言語対応サイトなどをお知らせする
- ・安全のために待機する「一時滞在施設」をお知らせする



- ・支援内容をルールとともにお知らせする
- ・移動、帰国等に向けて情報を案内する
例) 空港までの交通状況、航空便の運航状況、大使館への連絡窓口、国内での移動目的地の交通状況 等

外国人旅行者への支援のための
重要な活動は、情報の提供！

情報伝達の方法



呼びかけ

拡声器などを活用して、対応を呼びかけます。外国語ができる方がいない場合も想定されます。音声案内をあらかじめ用意しておくなどしましょう。翻訳機能付き拡声器（30ページ参照）などもあります。



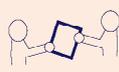
ボード掲揚

文例やボード作成例（24ページ参照）などによりあらかじめ多言語表示の案内ボードを用意しておき、掲揚します。



掲示

ボード掲揚と同様に多言語表示の紙を用意しておき、掲示します。多くの方に周知できるように、複数箇所に掲示するなどします。また、外国語ができる方がいる場合は、必要なことを記入して掲示します。



配布

案内先の施設の位置などを示した地図などを配布します。「災害時帰宅困難者ガイドマップ」などを活用します。施設内などにおいては、注意ポイントやトイレの位置など必要な情報を記入したものを配布することも考えられます。



デジタルサイネージ

デジタルサイネージがある場合で、電源が使える場合は、必要な情報を映し出します。音声での案内も同時に行うことができます。映像をあらかじめ準備しておきます。



アプリ

タブレットやスマートフォンが使える状況であれば、「翻訳アプリ」などを活用します。（30ページ参照）

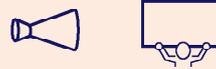
発災	3~6時間後	~12時間後		3日~	
01	02	03	04	05	06
安全確保 一斉帰宅抑制	緊急避難広場 のお知らせ	緊急避難広場 での情報提供	一時滞在施設 のお知らせ	一時滞在施設 での支援	帰宅支援

参考1 文例 (p17)

01 身の安全を確保

一斉帰宅（移動）抑制

主に避難誘導団体対応



呼びかけ ボード掲揚

案内内容イメージ イラスト活用例



案内内容イメージ 文例01-1

上から落ちてくるもの、倒れてくるものに注意して、身を守ってください。

案内内容イメージ 文例01-2

大きな地震が発生しました。落ち着いてください。

案内内容イメージ 文例01-5

一斉に駅へ向かうと大変危険です。その場にとどまってください。

※施設内での対応の場合は館内放送等を活用
「参考1 文例」[施設の場合]1~8 参照

①身の安全確保の呼びかけ

あわてずに、まず身の安全を確保するよう、伝えます。

②状況を案内

揺れが収まったら、何が起きているのか簡潔に伝えます。

③一斉帰宅抑制

一斉に駅に向かうと危険なので、むやみに移動せず、安全な場所で留まるよう案内します。

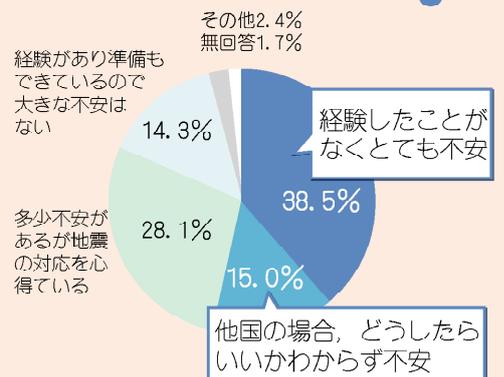
知ってこ 外国人旅行者のこと①

地震を経験したことのない外国人はとても不安！

外国人観光客への調査では、約4割の方が「経験したことがなくとても不安」と回答。「他国なのでどうしたらいいかわからず不安」とあわせて半数以上が不安と回答。

！ 何が起こったのか、どうすればいいのかこのあと必要になる行動を伝えることが混乱を少なくします。

※外国人観光客調査（H29実施）（詳細は参考資料45~47ページ参照）



発災	0~6時間後		~12時間後		3日~
01	02	03	04	05	06
安全確保 一斉帰宅抑制	緊急避難広場 のお知らせ	緊急避難広場 での情報提供	一時滞在施設 のお知らせ	一時滞在施設 での支援	帰宅支援

参考1 文例 (p18)

02 緊急避難広場のお知らせ



主に避難誘導団体対応



①状況を案内
安全な場所で待機する必要があることを伝えます。

案内内容イメージ 文例02-1

交通機関の復旧にはしばらく時間がかかります。

②緊急避難広場のお知らせ
最寄りの緊急避難広場をお知らせします。

案内内容イメージ 文例02-2

様々な情報が入手できる「緊急避難広場」をお知らせします。

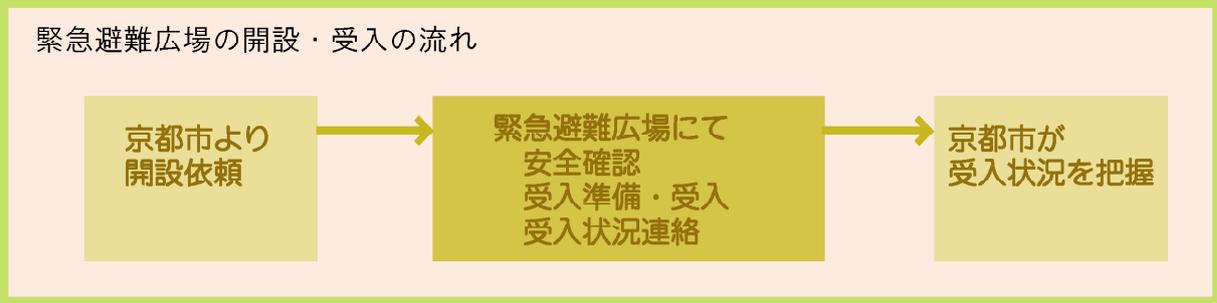
対応する方はピブスをつける、掲示する場所を目立つようにするなど、情報伝達にあたってできるだけわかりやすくしましょう。



工夫 緊急避難広場への避難に向けて（訓練・意向調査等※におけるご意見より）

- 団体のお客様は添乗員さんへ伝達
「添乗員の方へお伝えし、指示をお願いすることで、まとまって行動をしてもらえるだろう。」
- 対応できる協力者を日ごろから確保
「混乱を少なくすることが、対応する側の安心につながる！地域の中で、日ごろから外国語対応などの協力者を見つけておくと安心！」

※訓練・意向調査等の結果は参考資料39~47ページ参照



発災	3~6時間後	03	~12時間後	05	3日~
01	02	03	04	05	06
安全確保 一斉帰宅抑制	緊急避難広場 のお知らせ	緊急避難広場 での情報提供	一時滞在施設 のお知らせ	一時滞在施設 での支援	帰宅支援

参考1 文例 (p19)

03 緊急避難広場での情報提供



緊急避難広場団体対応



呼びかけ



ボード掲揚



掲示



アプリ

①情報を収集

鉄道の運行状況，周辺の状況など，情報を収集します。

案内内容イメージ 文例03-7

鉄道は終日運行休止となりました。
電車の運行にはまだ時間がかかります。

②情報をこまめに提供

収集した情報を複数の手段を使って，こまめに提供します。

情報提供は，

あらかじめ文例を用意しておく，翻訳アプリを活用するなどして，音声での呼びかけ，ボード掲揚や掲示などとともに，次ページの「工夫」を参考に，複数の手段で繰り返し行います。また通信手段が活用できる場合は，下記のサイトにより，自身で収集してもらうよう案内することも考えられます。

③振り分け準備

一時滞在施設への避難に向けて，状況により，徒歩帰宅者の振り分けをします。

「徒歩帰宅可能者」の振り分けについて

- 外国人旅行者は土地勘がないので基本的に「徒歩帰宅不可能者」とします。
※宿泊施設が最寄りにある場合に自己責任で移動しようとする場合にも，「駅に向かわない」ことを伝えます。

情報収集の方法

○京都市が帰宅困難者対策事業として協定団体に配備しているPHSによる京都市からの情報

○京都市防災危機管理情報館：京都市防災ポータルサイト
<http://www.bousai-kyoto-city.jp/bousai/>



QRコード

○京都市帰宅支援サイト

<https://www.bousai-kyoto-city.jp/kitakushien/>

※多言語化されていますので，上記サイトを案内することで，直接，外国人旅行者自身が情報収集することもできます。



QRコード

※サイトの内容については参考資料32ページ参照

知っとこ 外国人旅行者のこと②

同行者と離ればなれで不安！ 「何とか連絡をとりたい」

！ 現在使える連絡手段，または使えない状況などを伝えます。

はやく帰国したい！ 「不安なのですぐに帰りたい」

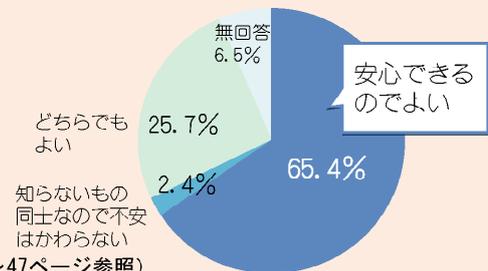
！ 公共交通機関の停止，飛行機が使えない状況などを伝えます。

何もお知らせがない状態が続くと不安！ 「どうなってるの？」「大丈夫かな？」

！ 現在の状況などを，繰り返し伝えます。見込みがたっていることがあれば，その見込みや，「情報を〇分ごとに伝える」ことなどを伝えます。

同言語の方と集まって行動すると安心！

外国人観光客への調査では，7割近くの方が，同言語の方と集まって行動することについて「安心できるのでよい」と回答。



※外国人観光客調査（H29実施）（詳細は参考資料45～47ページ参照）

工夫 待機中の工夫いろいろ（訓練・意向調査等※におけるご意見より）

● 協力者をつのる

その場で，日本人，外国人ともに通訳など協力してもらえ方をつのって，対応



● 理解できる言語が同じ方に集まってもらう

対応言語をボードで示すなど，情報を知ってもらいやすいように対応

● 新しい情報が入らない場合や，状況が変わらない場合も，現在の状況を繰り返し伝える

情報がないと不安になるので，問い合わせしている状況や，情報提供時間の目安などを頻繁に伝達

● 情報が行き渡るように，ボードをもって巡回する，掲示を複数箇所で行う

多くの方が集まっている場所では伝達方法を工夫

● 水などの備蓄物資を配付

落ち着いて待機してもらえるよう，備蓄物資を配付（※京都市では緊急避難広場へ備蓄物資を配備することとしています）

※訓練・意向調査等の結果は参考資料39～47ページ参照

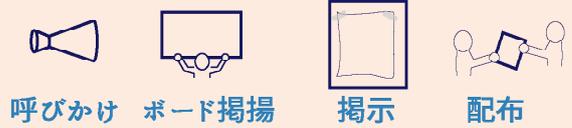
発災	3~6時間後		~12時間後		3日~
01	02	03	04	05	06
安全確保 一斉帰宅抑制	緊急避難広場 のお知らせ	緊急避難広場 での情報提供	一時滞在施設 のお知らせ	一時滞在施設 での支援	帰宅支援

参考1 文例 (p20)

04 緊急避難広場で 一時滞在施設のお知らせ



緊急避難広場団体対応



案内内容イメージ 文例04-2

①一時滞在施設の割り振り

京都市からの指示に基づき、一時滞在施設の割り振りをします。

理解できる言語が同じ方に集ってもらい、施設を割り振ると、外国人も安心して案内もしやすく混乱が少ない！

案内する「一時滞在施設」ごとにグループ分けをします。



案内内容イメージ 文例04-5

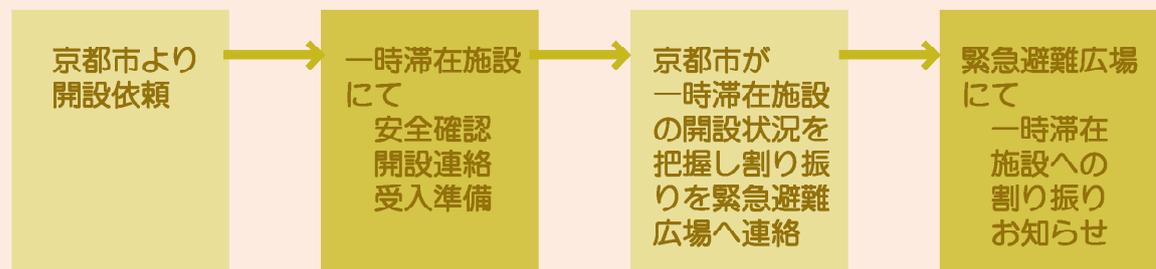
②一時滞在施設のお知らせ

割り振った施設ごとにまとめてお知らせをします。

休憩や仮眠ができる「一時滞在施設」をお知らせしますので移動してください。



一時滞在施設の開設・お知らせの流れ



発災	3~6時間後		~12時間後		3日~
01	02	03	04	05	06
安全確保 一斉帰宅抑制	緊急避難広場 のお知らせ	緊急避難広場 での情報提供	一時滞在施設 のお知らせ	一時滞在施設 での支援	帰宅支援

参考1 文例 (p21)

05 一時滞在施設での支援



一時滞在施設団体対応



①名簿の作成

受入時、滞在者の名簿を作成します。

外国人用の名簿を作成
(参考資料25ページ参照)

案内内容イメージ 文例05-1

名簿への記入をお願いします。

②食料等の提供

トイレの位置及び利用ルールを案内します。食料等の提供に関して案内の上、提供します。

案内内容イメージ 文例05-2

みなさんの安全のために、係の者の指示に従って下さい。

③情報収集・案内

収集した各情報を提供します。

8ページの「工夫」参照。案内、情報の偏りがないように注意！理解できる言語が同じ方に集まって滞在してもらうなど、外国人にも情報が行き渡りやすい方法で対応。

案内内容イメージ 文例05-4

いろいろな情報をここに掲示していますので、確認してください。



※偏りがないように広く周知することとともに、個別の対応が求められる場合もあります。翻訳アプリなどによるコミュニケーションや、通信手段が活用できる場合は、下記のサイト等により、自身で収集してもらうよう案内することも考えられます。

情報収集の方法

- 京都市が帰宅困難者対策事業として協定団体に配備しているPHSによる京都市からの情報
- 京都市防災危機管理情報館：京都市防災ポータルサイト
- 京都市帰宅支援サイト
- テレビ
- ラジオ

●NHK ラジオ第1	621KHZ	●NHK FM京都	82.8KHZ
●NHK ラジオ第2	828KHZ	●FM京都αステーション	89.4MHZ
●KBS 京都放送	1143KHZ	●FM大阪	85.1MHZ

発災	3~6時間後		~12時間後		3日~
01	02	03	04	05	06
安全確保 一斉帰宅抑制	緊急避難広場 のお知らせ	緊急避難広場 での情報提供	一時滞在施設 のお知らせ	一時滞在施設 での支援	帰宅支援

参考1 文例 (p21)

06 帰宅支援 (帰国等支援)

一時滞在施設団体対応



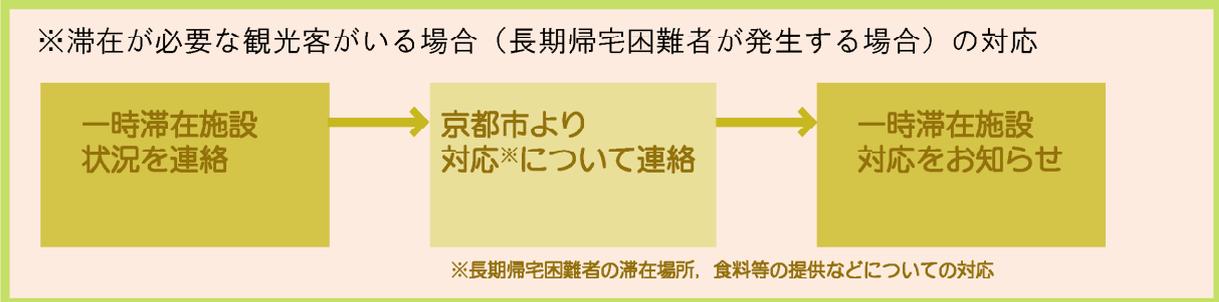
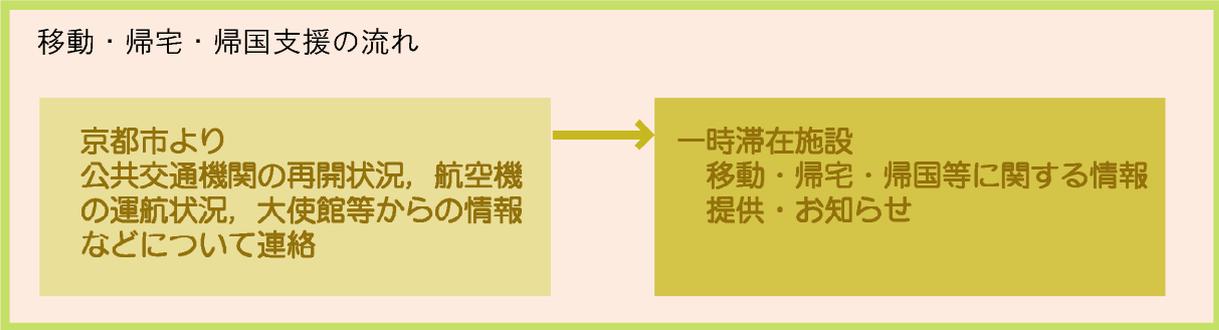
①情報を収集
移動にあたっての情報や帰国に関する情報などを収集します。

②情報を提供・案内
収集した情報を提供します。

案内内容イメージ 文例06-1

帰国等に関する情報がわかる連絡先等を案内します。

移動の手順や問合せに対して帰国等に関する情報提供サイトなどを案内することも考えられます。



航空機の運航状況案内

下記空港，各航空機会社ホームページ，交通機関時間検索サイトなど

空港

関西国際空港 <https://www.kansai-airport.or.jp/>
大阪国際空港 <https://www.osaka-airport.co.jp/>
神戸空港 <https://www.kairport.co.jp/>
南紀白浜空港 <http://shirahama-airport.jp/>

駐日外国公館（大使館，総領事館，政府代表部）

外務省 駐日外国公館ホームページ

<http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/embassy/index.html>

外務省 駐日外国公館リスト 目次

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

●移動・帰国支援にあたって

次のような事例をふまえ，情報収集・提供等の連携体制を検討していく必要があります。

例① 帰国・移動のための代替輸送が必要となる場合

これまでの災害事例：熊本地震では福岡空港までのバスでの代替輸送が実施された など

例② 公的機関や民間機関などによる外国人への支援体制との情報連携が必要となる場合

これまでの災害事例：東日本大震災では大使館が被災地や空港，一部ターミナル駅へ職員を派遣，熊本地震では日本政府観光局ツアーリスト・インフォメーションセンターで電話問合せ対応 など

- ▶ 対応に関する各情報提供
対応にあたって連携



- ▶ 広域での対応が必要となる場合など，京都市は京都府など関係機関と連携が図れるよう体制づくりを検討

事前の取組

実際に災害が起きた時、本マニュアルで掲げている避難誘導が実践できるようにするために、日ごろからの取組が重要となります。

避難誘導にあたる関係団体等の方における取組とともに、外国人旅行者の方々に京都市における災害時の避難誘導の考え方を知ってもらうための取組を進めることも大切です。

災害に備えて、日ごろから次のような準備を進めましょう。

日ごろからの対策（避難誘導の考え方）の周知

- 避難誘導にあたられる関係団体等の属する事業所等は、可能な範囲で日ごろから本マニュアルで掲げる避難誘導の考え方を、広く周知しましょう。
- 本マニュアルは、外国人旅行者を対象としていますが、日本人を含む観光客全般に周知することも大切です。

取組例) ホームページでの発信、施設内での啓示など

訓練・学習会の実施

- 観光客への避難誘導、外国人旅行者への対応など、役割分担を確認しておきましょう。また、必要なツールの準備や連絡先等のリスト化、情報提供場所や方法の確認をしておきましょう。
- 市が主催する防災訓練や学習会への参加のほか、各事業所等でも個別に避難誘導訓練や学習会を実施するなどし、避難誘導の担当者（防災担当者など）以外のスタッフへも対策を周知しましょう。

取組例) 事業所内での学習会の実施、
マニュアルの配布・回覧など



全市的な周知の取組

○より広く、大勢の方に対策（避難誘導の考え方）をご理解いただくために、次のような取組を検討していくことが課題となります。

取組例）・本マニュアルに基づいた行動シート等の作成

～対応にあたられる役割ごとの行動シートなどの作成、文例等を共有し活用できるようデータの提供（※参考資料26ページ参照）

・防災関連の既存マップ・パンフレット等の更新

～外国人旅行者の中には、地震を体験したことが一度もない方や地震に対する知識をもっていない方なども多いことから、既に発行されている「災害時帰宅困難者ガイドマップ」や「災害時帰宅支援ステーションハンドブック」などを見直し、必要に応じて「地震とは何か」といった内容を追加するなど更新を図り、発信し、外国人旅行者への防災意識の啓発

・サインの設置

～既に設置しているサインなどの更新にあわせて、日ごろからの周知にも活用できるよう掲載する情報を検討して設置

・企業等との連携による周知

～企業等が発行しているパンフレットなど広報媒体に対策の概要を掲載してもらうなど、日ごろからの周知の取組における協力・連携の促進

・関係機関や関係団体との連携促進

～外国人旅行者への通訳・案内誘導の協力、情報収集・提供の連携など、外国人留学生、外国人交流等の団体などとの災害時の連携体制づくりとともに、日ごろからの周知についても協力・連携

など

参 考

参考 1	文例	17
	○ 1 直後の対応	17
	○ 2 緊急避難広場のお知らせ	18
	○ 3 緊急避難広場での情報提供	19
	○ 4 一時滞在施設のお知らせ	20
	○ 5 一時滞在施設での支援	21
	○ 6 帰宅支援（帰国等支援）	21
	[施設内の場合]	22
参考 2	ピクトグラム例	23
参考 3	ツール作成例	24
参考 4	様式例 外国人用名簿	25
参考 5	行動シート作成例	26
参考 6	「やさしい日本語」の紹介	27
参考 7	関連機器等の紹介	30
	□ 通訳アプリ	30
	□ 翻訳機能付き拡声器	30
参考 8	災害時情報提供サイト等の紹介	31
	□ 外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ「safty tips」 （国土交通省観光庁）	31
	□ 京都市帰宅支援サイト（京都市）	32
参考 9	関連資料	33
参考 10	各連絡先	34

資 料

資料 1	災害想定	35
	□ 京都市で想定される地震	35
	□ その他の災害ごとの対応の留意点	38
資料 2	各種調査結果及び課題の整理	39
	□ 訓練（「帰宅困難者対策訓練」における外国人対応訓練）より	39
	□ 対応する役割の方（京都市の協定団体の方）への意向調査及び グループヒアリングより	41
	□ 外国人観光客調査より	45
資料 3	外国人観光客の特性	48
	□ 外国人観光客の動向	48
	□ 外国人への配慮に関して	51

参考1 文例

01 身の安全を確保 一斉帰宅（移動）抑制

<p>1 英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語</p>	<p>Watch out for and protect yourself against falling objects. 위쪽에서 낙하물이나 넘어지는 물건 등에 다치지 않도록 주의하십시오. 请注意从上面掉落和倒塌的东西，以免受伤。 請注意從上面掉落和倒塌的東西，以免受傷。 上から ^{うへ}ものが ^お落ちてきます ^{たお}ものが ^{たお}倒れてきます ^{からだ}体を ^{まも}守って ^{あたま}ください ^{まも}頭を ^{まも}守って ^{まも}ください 上から落ちてくるもの、倒れてくるものに注意して、身を守ってください。</p>
<p>2 英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語</p>	<p>A major earthquake has just occurred. Calm down. 큰 지진이 발생 하고 있 있습니다. 진정해주세요. 大地震发生。请您冷静。 大地震發生。請您冷靜。 おほい ^{おほい}大きな ^{じしん}地震が ^おおきました ^おおちついて ^おください 大きな地震が発生しました。落ち着いてください。</p>
<p>3 英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語</p>	<p>There is still the possibility that it will shake. Please hold on. 또 흔들릴 가능성이 있습니다. 그대로 잠시만 기다려주십시오. 有可能会再震动。请您在原地稍等。 有可能會再震動。請您在原地稍等。 たぶん ^{たぶん}まだ ^ゆ揺れます ^{うご}動かないで ^ままって ^まください まだ揺れる可能性があります。そのままお待ちください。</p>
<p>4 英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語</p>	<p>Public trains and buses are not yet in operation. 철도와 버스는 운행하지 있지 않습니다. 铁道和巴士已经停止运行。 鐵道和巴士已經停止運行。 電車 ^{でんしゃ}や ^{ばす}バスは ^{うご}動きません 鉄道やバスは運行していません。</p>
<p>5 英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語</p>	<p>It is very dangerous to join crowds rushing to station. Please stay there. 일제히 역으로 가면 매우 위험합니다. 그 자리에서 멈춰주세요. 大家一起涌向车站会非常危险。请留在原地。 大家一起湧向車站會非常危險。請留在原地。 駅 ^{えき}へ ^{えき}いくのは ^{あぶ}危ないです ^{うご}動かないで ^ままって ^まください 一斉に駅へ向かうと大変危険です。その場にとどまってください。</p>
<p>6 英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語</p>	<p>Moving recklessly is dangerous. 함부로 움직이시면 위험합니다. 随意行动会发生危险。 隨意行動會發生危險。 うご ^{うご}動くことは ^{あぶ}危ないです むやみに移動すると危険です。</p>

02 緊急避難広場のお知らせ

<p>1 英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語</p>	<p>Restoration of transportation takes some time. 교통기관의 복귀에는 시간이 좀 걸립니다. 恢復交通工具需要時間。 恢復交通工具需要時間。 電車や バスが 動くまで しばらく 時間が かかります 交通機関の復日にはしばらく時間がかかります。</p>
<p>2 英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語</p>	<p>Please go to a designated Emergency evacuation site. There you can obtain information on how to get home safely. 안전한 귀가를 위해, 먼저 다양한 정보를 입수할 수 있는 긴급피난 광장으로 가 주십시오. 为了能安全回家, 请前往能获得各种信息的“紧急避难广场”。 為了能安全回家, 請前往能獲得各種資訊的「緊急避難廣場」。 緊急避難広場<にげる ところ>を 教えます お知らせを もらうことが できます 安全な帰宅のために, 様々な情報が入手できる「緊急避難広場」をご案内します。</p>
<p>3 英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語</p>	<p>Is there anyone who can speak Japanese? 일본어 할수있는분 계신가요? 有没有人会说日语? 有没有人會說日語? 日本語が わかる 人は いますか 日本語がわかる方はいらっしゃいませんか。</p>
<p>4 英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語</p>	<p>I will guide you in English(Chinese/Korean).Please gather here. 영어 (중국어 / 한국어) 로 안내합니다. 이쪽으로 와주세요. 有英文(中文/韩文)向导。请到这里集合。 有英文(中文/韓文)嚮導。請到這裡集合。 英語(中国語/韓国・朝鮮語)で 教えます こちらへ 来て ください 英語(中国語/韓国・朝鮮語)で案内します。こちらへ集まってください。</p>
<p>5 英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語</p>	<p>Please move together to this map location. 이 지도의 곳까지 함께 이동하십시오. 请您一起移动到地图上的这个地方。 請您一起移動到地圖上的這個地方。 この 地図の 場所へ 行って ください みんなと いっしょに 行って ください この地図の場所へまとまって移動してください。</p>
<p>6 英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語</p>	<p>Please act calmly and follow instructions from staff. 종업원의 지시에는 반드시 따라 주십시오. 请务必按照工作人员的指示行动。 請務必按照工作人員的指示行動。 店の 人の いうとおりに して ください 従業員の指示には必ず従ってください。</p>

03 緊急避難広場での情報提供

1	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	Please wait to get home safely. 안전한 귀댁을 위해 대기해주세요. 为了安全回家请您等待。 為了安全回家請您等待。 動かないで 待って ください 安全のためです 安全のため待機してください。
2	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	Please share information and cooperate with people around you. 주위 사람들에게도 정보를 전달하여 서로 협조하여 주십시오. 请将速报信息传给周围的人，大家一起来互帮互助。 請將速報資訊傳給周圍的人，大家一起互相幫助。 ちかくの 人に 知っていることを 教えて ください おねがいします まわりの人にも情報を伝えて、互いに協力しましょう。
3	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	You can get information at Kyoto City Disaster portal website. 교또시방재포탈사이트에 서정보를 확인해주세요. 可通过京都市防灾门户网站确认信息。 可透過京都市防災入口網站確認資訊。 京都市防災ポータルサイトで お知らせを 見ることが できます 京都市防災ポータルサイトで情報を確認できます。
4	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	Please act calmly and follow instructions from staff. 종업원의 지시에는 반드시 따라 주십시오. 请务必按照工作人员的指示行动。 請務必按照工作人員的指示行動。 店の 人の いうとおりに してください 従業員の指示には必ず従ってください。
5	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	You can not use TV or Internet.(/You can use TV or Internet) 텔레비등 인터넷은 사용할수 없습니다.(/사용하게 되었습니다.) 电视和网络无法使用。(/ 可以使用。) 電視和網路無法使用。(/ 可以使用。) テレビや インターネットを 使うことが できません (/ 使うことが できます) テレビやインターネットは使えません。(/ 使えるようになりました。)
6	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	You can not use cell-phone or smartphone.(/You can use ell-phone or smartphone) 핸드폰 스마트폰은 사용할수 없습니다.(/사용하게 되었습니다.) 手机和智能手机无法使用。(/ 可以使用。) 手機和智慧手機無法使用。(/ 可以使用。) 携帯電話や スマートフォンを 使うことが できません (/ 使うことが できます) 携帯電話やスマートフォンは使えません。(/ 使えるようになりました。)
7	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	Trains have been canceled for the whole day. It will take some more time to resume. 철도는 종일 운행정지합니다. 전차의 운행은 아직 시간이 걸립니다. 铁道终日停止运行。电车恢复运行还需要时间。 鐵道終日停止運行。電車恢復運行還需要時間。 今日は 電車が 動きません 電車が 動くまで 時間が かかります 鉄道は終日運行休止となりました。電車の運行にはまだ時間がかかります。

04 緊急避難広場での一時滞在施設のお知らせ

<p>1 英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語</p>	<p>Repeat it. We will inform you of "Temporary Refuge" where you can rest and get some sleep as soon as information is entered. 반복하겠습니다. 정보가 들어오는데로휴식과 잠시 수면을 취할 수 있는 ‘일시 체류 시설’을 알려 드립니다. 그곳으로 이동하십시오. 再说一次。获得信息就会立即通知大家能够休息和小睡的“临时滞留设施”。 再說一次。獲得資訊就會立即通知大家能够休息和小睡的「臨時滞留設施」。 もう一回 いいます 「一時滞在施設」が わかったら すぐに 教えます 「一時滞在施設」では 休むことや ねることが できます 繰り返します。情報が入り次第、休憩や仮眠ができる「一時滞在施設」をお知らせします。</p>
<p>2 英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語</p>	<p>We group according to the "Temporary refuge" to guide. 안내하는 일시체재시설 별로 그룹을 나누겠습니다. 将按照要去的“临时滞留设施”进行分组。 將按照要去的「臨時滞留設施」進行分組。 「一時滞在施設」<休むことや ねることが できる 場所>を 教えます 案内する「一時滞在施設」ごとにグループ分けをします。</p>
<p>3 英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語</p>	<p>Please act calmly and follow instructions from staff. 종업원의 지시에는 반드시 따라 주십시오. 请务必按照工作人员的指示行动。 請務必按照工作人員的指示行動。 店の 人の いうとおりに してください 従業員の指示には必ず従ってください。</p>
<p>4 英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語</p>	<p>Please do not go to the station 역으로 향하지 마십시오. 请不要前往车站。 請不要前往車站。 駅へ 行かないで ください 駅に向かわないでください。</p>
<p>5 英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語</p>	<p>You will receive information about a suitable “Temporary Refuge” where you can rest and get some sleep. Please move there. 휴식과 잠시 수면을 취할 수 있는 ‘일시 체류 시설’을 알려 드립니다. 그곳으로 이동하십시오. 现在通知大家关于能够休息和小睡的“临时滞留设施”，请开始移动。 現在通知大家关于能够休息和小睡的「臨時滞留設施」，請開始移動。 一時滞在施設<休むことや ねることが できる 場所>を 教えます 休むことが できます。 ねることが できます。 行って ください 休憩や仮眠ができる「一時滞在施設」をお知らせしますので移動してください。</p>
<p>6 英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語</p>	<p>Please follow me to safety I will guide you. 안내하겠으니 따라오세요. 我会为您向导，请跟过来。 我會為您嚮導，請跟過來。 私と 一緒に きて ください 案内するのでついてきてください。</p>

05 一時滞在施設での支援

1	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	Please write your name on the name list. 명함리스트에 이름 기록해주세요. 请在名册上写上您的名字。 請在名冊上寫上您的名字。 この紙に名前を書いてください 名簿への記入をお願いします。
2	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	Please follow the instructions of the person in charge for safety. 여러분의 안전을 위하여 종업원의 지시를 따라주세요. 为了各位的安全, 请按照工作人员的指示。 為了各位的安全, 請按照工作人員的指示。 店の人のいうとおりにしてください 安全のためです みなさんの安全のために, 係の者の指示に従って下さい。
3	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	I distribute waiting supplies. 대기중 물자를 드리겠습니다. 发放等待中的物资。 發放等待中的物資。 ここで使うものがもらえます 待機中の物資をお配りします。
4	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	Verious information is posted here, so please check it. 여러정보를 여기에 게시하였으니 확인바랍니다. 这里公开各种信息, 请确认。 這裡公開各種資訊, 請確認。 ここに お知らせがあります 見てください いろいろな情報をここに掲示していますので, 確認してください。
5	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	We will inform you as soon as information is entered. 정보가 들어오는데로 전해드리겠습니다. 获得信息就会立即转告。 獲得資訊就會立即轉告。 何か わかったら すぐに 教えます 情報が入り次第お伝えします。

06 帰宅支援(帰国等支援)

1	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	We will inform you of the contact details etc. that knows information about returning home etc. 귀국등에 관한 정보가 알수있는 연락처등을 안내해드리겠습니다. 為您向導能獲得回國信息的联系方式等。 為您嚮導能獲得回國資訊的聯絡方式等。 国へ帰る方法を教えます 帰国等に関する情報がわかる連絡先等を案内します。
2	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	Contact information for travel agencies and airline companies is here. 여행회사 항공회사의 연락처는 여기입니다. 这里记载着旅行社, 航空公司的联系方式。 這裡記載著旅行社, 航空公司的聯絡方式。 ここに旅行の会社や飛行機の会社のお知らせがあります 旅行会社 航空会社の問合せ先はこちらです。

[施設内の場合]

1	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	Do not rush out in a fluster. 당황해서 밖으로 뛰어나가지 말아주세요 请不要惊慌失措跑到外面。 請不要驚慌失措跑到外面。 すぐに外へ出ないでください 慌てて外に飛び出さないでください。
2	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	We are currently checking the safety. Continue to take action to protect yourself. 현재안전확인을 하고있습니다. 계속해서 몸을 지키는 행동을 해주세요. 现在正在确认安全状况。请行动时请随时注意安全。 現在正在確認安全狀況。行動時請隨時注意安全。 からだをまもって ください 安全か 調べています 現在安全確認をしております。引き続き身を守る行動をとってください。
3	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	This building is safe. Please don't worry. 이 건물은 안전합니다. 안심하십시오. 这栋建筑物很安全。请您放心。 這棟建築物很安全。請您放心。 あんしん ください この 建物は 安全です この建物は安全です。安心してください。
4	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	Please inform the employee if you are injured or burned. 상처 화상을 했을때는 안내원에게 말씀해주세요. 受伤或烫伤时请告知工作人员。 受傷或燙傷時請告知工作人員。 けがをした人は店の 人に 言って ください ケガや火傷をした場合は従業員に申し出てください。
5	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	Please do not move around the facility or go outside of the facility. 시설내에서 돌아다니거나 시설밖에 나가거나 하지마세요. 在设施内请不要走来走去或走到设施外面。 在設施內請不要走來走去或走到設施外面。 たてもの から 出ないで ください たてもの なか で うご くの は あぶ ないです そこに いて ください 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。
6	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	Please do not smoke or use fire. 담배등 불 사용은 금지하여주세요. 请勿吸烟或使用明火。 請勿吸煙或使用明火。 たばこを 吸わないで ください 火を 使わないで ください 喫煙や火気の使用は控えてください。
7	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	Do not use elevators or escalators. 엘레베이터 에스컬레이트는 사용하지 말아주세요. 请勿使用电梯和自动扶梯。 請勿使用電梯和電扶梯。 エレベーターや エスカレーターを 使わないで ください エレベーターやエスカレーターは使用しないでください。
8	英語 韓国・朝鮮語 中国語(簡体) 中国語(繁体) やさしい日本語 日本語	The water in the toilet does not flow because of water failure. 단수여서 화장실 물은 흘러내려가지 않습니다. 因为断水，卫生间无法冲水。 因為斷水，廁所無法沖水。 トイレを 使うことが できません 水が 流れません 断水しているのでトイレの水は流れません。

参考2 ピクトグラム例

○公共・一般施設／交通施設



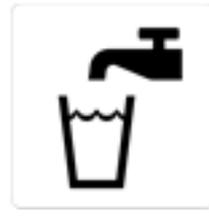
案内所



お手洗



障害のある人が使える設備



飲料水



電話



くず入れ



エレベーター



航空機／空港



鉄道／鉄道駅



バス／バスのりば

○禁止



一般禁止



禁煙



飲めない



立入禁止



さわるな

※以上について、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」

同財団のホームページからダウンロード可能 (http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_top.html)

〈上記標準案内用図記号の組み合わせ例〉



◆京都市で使っているピクトグラム



緊急避難広場



一時滞在施設

参考3 ツール作成例

例 1

A 3サイズ程度の掲揚・
掲示用を作成。

又例とピクトグラ
ムを組み合わせる

Public trains and buses are not yet in operation.
철도와 버스는 운행하지 있지 않습니다.
铁道和巴士已经停止运行。
鐵道和巴士已經停止運行・
電車や バスは 動きません
鐵道やバスは運行していません。



例 2

A 3サイズ程度の指示
ボードを作成

ピクトグラム、イ
ラスト等で作成



例 3

コミュニケーション
ボードを作成

又例を組み合わせ
て作成

Please wait to get home safely.
 안전한 귀가를 위해 대기해주세요.
 为了安全回家请您等待。
 為了安全回家請您等待。
 動かないで 待って ください 安全の ためです
 安全のため待機してください。

You can get information at Kyoto City Disaster portal website.
 교토시방재포털사이트에 서정보를 확인해주세요.
 可通过京都市防灾门户网站确认信息。
 可透過京都市防災入口網站確認資訊。
 京都市防災ポータルサイトで お知らせを 見るこ と が
 できます
 京都市防災ポータルサイトで情報を確認できます。



핸드폰 스마트폰은사용할수 없습니다.(/ 사 용 하 게
 되었습니다.)
 手机和智能手机无法使用。(/ 可以使用。)
 手機和智慧手機無法使用。(/ 可以使用。)
 携帯電話や スマートフォンを 使うことが
 できません
 (/ 使うことが できます)
 携帯電話やスマートフォンは使えません。
 (/ 使えるようになりました。)



Trains have been canceled for the whole day. It will take
 some more time to resume.
 철도는 종일 운행정지됩니다. 전차의 운행은 아직 시간이
 걸립니다.
 鐵道終日停止運行。電車恢復運行還需要時間。
 鐵道終日停止運行。電車恢復運行還需要時間。
 今日 電車が 動きません 電車が 動くまで 時間が
 かかります
 鐵道は終日運行休止となりました。
 電車の運行にはまだ時間がかかります。



参考4 様式例 外国人用名簿

(例) 外国人用名簿

受付 あなたのことを書いてください。 Please write about you. 番号 당신을 써주세요. 请填写下你的信息。 請寫下你的信息。				※担当者の方が記入		
名前 Name 이름 名字 名字	性別 Gender 성별 性別 性別	国 Nationality 국가 国家 國家	日本語がわかるか Japanese is possible, or is it impossible? 일본어를 알 수 있습니까? 你懂日语吗? 你懂日语嗎?	入所日時	退所日時	備考 ※名前の読み方を聞き とって書いておきま しょう。
1						
2						
3						
4						
5						
6						

- ★名簿を記入いただく際に、読み方をお聞きして「備考」などに発音を記入しておくといいでしょう。
- ★国の名称などが分かりにくい場合も想定され、「世界地図」をあわせて備え、位置を確認することも考えられます。
- ★受付時、退所の際に必ず知らせてもらう協力をお願いしておくといいでしょう。

参考5 行動シート作成例

緊急避難広場の例

<u>〇〇の行動チェックシート</u>	
事前	
事前	<ul style="list-style-type: none"> □ 災害時の観光客案内用のツールを準備 例) 掲示・掲揚用文例, 地図, パンフレットなど □ のぼり, PHS 等の保管場所を確認 □ 受入場所, 役割分担等を決め, 従業員等に対応方法とあわせて周知 □ のぼりの設置の仕方, ツールの使い方などを日ごろから練習 □ 訓練等実施
災害時	
直後	<ul style="list-style-type: none"> □ 自身の身の安全確保 □ 自施設の来訪者に身の安全確保の呼びかけ □ 自施設の安全点検 □ 一斉帰宅抑制の呼びかけ □ のぼり旗, PHS, 関連ツールの用意 □ 京都市より開設依頼を受けたら受入準備 <ul style="list-style-type: none"> □ のぼり旗の設置 □ 担当者の配置 □ ゾーニング
3~6 時間	<ul style="list-style-type: none"> □ 受入開始 □ 情報掲示・掲揚 例 「交通機関の復旧にはしばらく時間がかかります。」 □ PHS の担当者は京都市との連絡に対応 : 受入状況を連絡 □ 情報掲示・掲揚・音声案内等で繰り返し情報提供 (30分~1時間程度ごとに実施) □ 協力者を求める □ 要配慮者, 外国人など対応を同じくする方にできる限り集まってもらう。また徒歩帰宅が可能な方の振り分けを進める。 ※要配慮者, 外国人旅行者は基本的に徒歩帰宅不可能とする □ 余震に注意し, 必要に応じて配布する備蓄品の準備 □ テレビ, ラジオ, (※インターネット) 等による情報収集, 京都市からの連絡待機 □ 収集した情報を伝達, 状況を伝える 例 「繰り返します。情報が入り次第, 休憩や仮眠ができる「一時滞在施設」をお知らせします。」
12時間	<ul style="list-style-type: none"> □ 京都市から一時滞在施設の割り振りについて連絡を受けたら 一時滞在施設ごとに振り分ける (要配慮者, 外国人等を優先) □ 一時滞在施設ごとに地図の配付などにより場所をお知らせ



参考6 「やさしい日本語」の紹介

○「やさしい日本語」とは

阪神・淡路大震災をきっかけに、災害時に外国籍市民等に対してすばやく性格に情報を伝える手段として考案されたもの。日本語を学習し始めた外国人にも、理解しやすい表現とすることにより、より多くの外国人に災害時の情報を伝えることが可能。

○「やさしい日本語」12のルール

弘前大学「やさしい日本語」ホームページ「やさしい日本語」にするための12の規則”より
<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/EJ9tsukurikata.ujie.htm>

1	<p>難しいことばを避け、簡単な語を使ってください。</p> <p>参考</p> <ul style="list-style-type: none"> * 「やさしい日本語」にした文章のチェック：「やんしず」 * 語彙の難しさのレベルを調べる：「日本語読解学習支援システム リーディングチュウ太」 * 災害時に必要になる言い換えリスト：「新版 災害が起こったときに外国人を助けるためのマニュアル」35-46 ページ * 「やさしい日本語」版 災害基礎語彙100 <p style="text-align: right;">★いずれも「やさしい日本語」作成のヒントとなるホームページ等ご紹介（p23）参照</p> <p>例 避難 → 逃^にげる 危険 → あぶ^ない 給水 → 水^{みず}をく^まる</p>
2	<p>1文を短くして文の構造を簡単にします。文は分かち書きにしてことばのまとまりを認識しやすくしてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○主語と述語を一組だけ含む文に ○連体修飾節（名詞を説明している部分）の構造を単純に ○一文の長さはひらがなで24次程度、文節の数は10文節程度が目安 ○文は文節で余白をあけて区切り、分かち書き <p>例 地震の揺れで壁に亀裂が入ったりしている建物に近づかないでください。 → 建物^{たてもの}が壊^{こわ}れています。気^きをつけてください。</p>
3	<p>災害時によく使われることば、知っておいた方がよいと思われることばはそのまま使ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○そのまま使い、そのことばの後に〈 〉を使って言いかえを表記 <p>例 余震^{よしん}〈後^{あと}から 来^くる 地震^{じしん}〉 消防車^{しょうぼうしゃ}〈火^ひを 消^けす 車^{くるま}〉</p>
4	<p>カタカナ・外来語はなるべく使わないでください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○外来語は原語と意味や発音が異なるものが多い <li style="padding-left: 2em;">× ライフライン, ダイヤル, デマ, ゲリラ豪雨, パソコン ○日本語能力試験3級・4級程度の語は使うことができます <li style="padding-left: 2em;">○ バス, ガス, ガラス, テレビ, ラジオ

5	ローマ字は使わないでください。
	○様々な表記法があり，国によって読み方が異なることがある 例) 京都 Kyouto Kyoto kyoto
6	擬態語や擬音語は使わないでください。
	○擬態語 (めちやめちや，どきどきなど)，擬音語 (ドンドン，ガシャンなど)
7	使用する漢字や，漢字の使用量に注意してください。すべての漢字にルビ(ふりがな)を振ってください。
	○漢字圏の人にはわかりやすいが，漢字は一文に3・4字程度が目安 例 → 頭 <small>あたま</small> の上 <small>うへ</small> に気 <small>き</small> をつけてください ○同音異義語は漢字で表記 例 手をふいてください → 手 <small>て</small> を拭 <small>ふ</small> いてください
8	時間や年月日を外国人にも伝わる表記にしてください。
	○時間は12時間表記，時間の「～」は「・・から」 ○年月日に「/」は使わない，元号ではなく西暦 例 平成29年10/11 14:00～ → 2017年 <small>ねん</small> 10月 <small>がつ</small> 11日 <small>にち</small> 午後2時 <small>ごじ</small> から
9	動詞を名詞化したものはわかりにくいので，できるだけ動詞文にしてください。
	例 揺れ <small>ゆれ</small> があった → 揺れた <small>ゆれた</small>
10	あいまいな表現は避けてください。
	× おそらく・・・ / たぶん・・・ / ○○の恐れがあります 例 津波 <small>つなみ</small> の恐れがあります → 津波 <small>つなみ</small> <とても 高い <small>たか</small> 波 <small>なみ</small> > <small>く</small> が来るかもしれません
11	二重否定の表現は避けてください。
	例 通れないことはない → 通 <small>とお</small> ることができます
12	文末表現はなるべく統一するようにしてください。
	①可能「することができます」 × 「れる・られる」 例 電話 <small>でんわ</small> は使えませんが → 電話 <small>でんわ</small> を <small>つか</small> うことができません ②指示「～してください」 例 注意 <small>ちゅうい</small> しましょう → 注意 <small>ちゅうい</small> してください

「やさしい日本語」作成のヒントとなるホームページ等ご紹介

① 弘前大学「やさしい日本語」ホームページ

(<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/EJ1a.htm>)

② 「やさしい日本語」作成のためのガイドライン

(<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/ejgaidorain.html>)

③ Eラーニング版 わかる！伝わる！ はじめの「やさしい日本語」

「やさしい日本語」の基本的な作り方をインターネット上で楽しく学ぶことを目的に作られたものです。

(<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/e-learningtop.html>)

④ やんしす：やさしい日本語支援システム

「やさしい日本語」にした文章のチェックに使うことができるシステムです。文章を入力すると「難しい単語です」「ほとんど理解してもらえません」「文が長すぎます」というように判定してくれます。

(<http://www.spcom.ecei.tohoku.ac.jp/~aito/YANSIS/>)

⑤ 日本語読解学習支援システム リーディングチュウ太

語彙の難しさのレベルを調べるシステムです。「やさしい日本語」のポイントのひとつ、「日本語能力試験 3, 4級程度」という基準を満たしているかどうかを簡単に確認できます。3, 4級と判断されたことばはそのまま, 1, 2級や級外と判断されたことばは言い換えて「やさしい日本語」にしていきます。

(<http://language.tiu.ac.jp/>)

⑥ 新版 災害が起こったときに外国人を助けるためのマニュアル

外国人に地震に関する情報を的確に伝えようとする人たちを想定して、災害発生時から 72 時間以内に必要となる情報の表現を時間軸に沿って用意されています。

(弘前大学人文学部社会言語学研究室 減災のための「やさしい日本語」研究会)

<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/newmanual/top.html>

内、災害時に必要になる言い換えリスト <http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/newmanual/35-46.pdf>

内、「やさしい日本語」版災害基礎語彙 100 <http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/EJ100go-top.html>)

参考7 関連機器等の紹介

□ 通訳アプリ

タブレットやスマートフォンなどに通訳アプリを入れて活用。

音声翻訳ができるものやインターネット環境を活用したオンラインで翻訳ができるものなど。



翻訳アプリを活用した会話の様子（訓練にて）

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 | Google Play

こんにちは Hello

無料アプリ

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。個人利用に限定し無料です。掲載中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。

□ 翻訳機能付き拡声器

あらかじめ登録している文章などを英語、中国語、韓国・朝鮮語等に翻訳して再生



翻訳機能付き拡声器を活用した情報発信の様子（訓練にて）

参考8 災害時情報提供サイト等の紹介

□ 外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ「Safety tips」 (国土交通省観光庁)



「Safety tips」とは、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（繁体字/簡体字）・韓国・朝鮮語・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避難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。

◇提供OSは、Android 5.0以降、iOS 9.0以降

◇ダウンロードURL

Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=jp.co.rcsc.safetyTips.android>

iPhone: <https://itunes.apple.com/jp/app/safety-tips/id858357174?mt=8>

※既に「Safety tips」をダウンロードしている場合はアップデートが必要です。

※QRコード

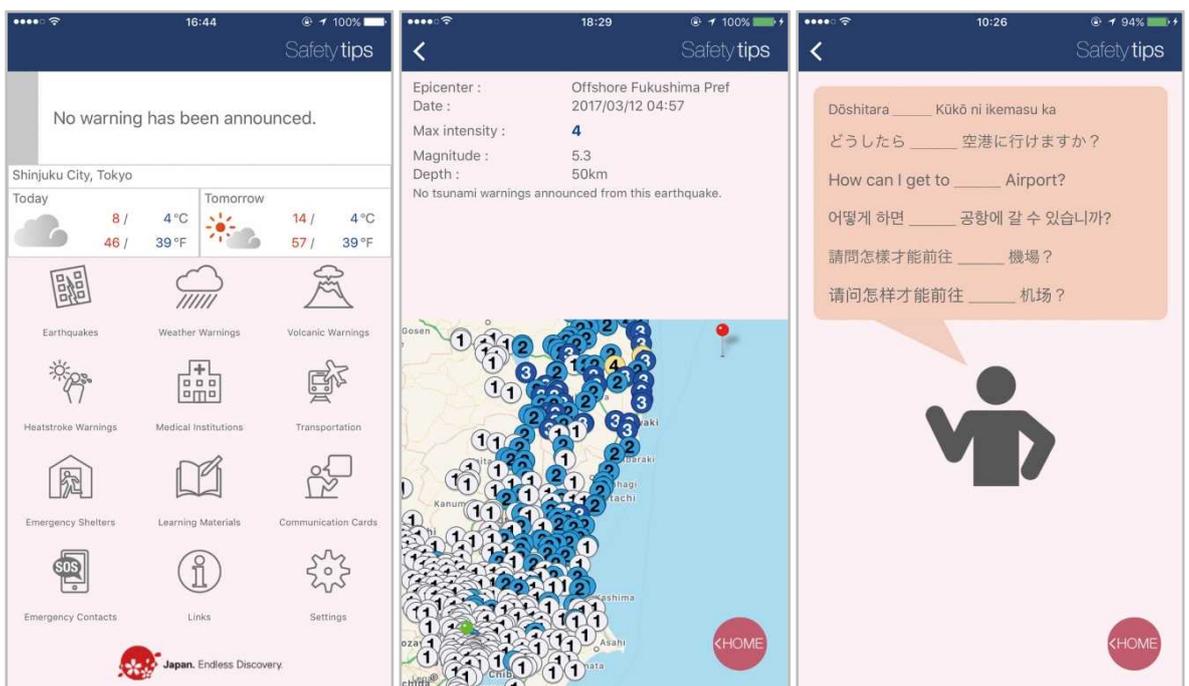


For Android



For iPhone

〈画面イメージ〉



□ 京都市帰宅支援サイト（京都市）

「京都市帰宅支援サイト」とは、大規模災害発生時に、外国人を含む観光客等を円滑に緊急避難広場へ誘導するため、スマートフォン等において、地図情報を用いた避難先への経路案内や交通機関の運行状況等の情報を提供するサイト。対応言語は6言語（英語・中国語（簡体字/繁体字）・韓国・朝鮮語・日本語・やさしい日本語）で、緊急避難広場へのナビゲーションにコンパス機能があり、直感的に距離・方向が理解可能。（※オフライン時でも案内を継続可能）

◇ダウンロードURL <https://www.bousai-kyoto-city.jp/kitakushien/>

※QRコード



〈画面イメージ〉



参考9 関連資料

- 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～（国土交通省観光庁）

参照 URL <http://www.mlit.go.jp/common/001058526.pdf>

- 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～（国土交通省観光庁）

参照 URL <http://www.mlit.go.jp/common/001058528.pdf>

- 外国人来訪者等が利用する施設における災害情報の伝達・避難誘導に関するガイドライン（総務省消防庁）

参照 URL

http://www.fdma.go.jp/neuter/about/shingi_kento/h29/gaikoku_hinan/houkoku/gaidorain.pdf

- 清水・祇園地域及び嵯峨・嵐山地域における「帰宅困難観光客避難誘導計画」（京都市行財政局防災危機管理室）

参照 URL <http://www.city.kyoto.lg.jp/gyozai/page/0000076886.html>

- 京都駅周辺地域都市再生安全確保計画（京都市都市計画局まち再生・創造推進室）

参照 URL <http://www.city.kyoto.lg.jp/tokei/page/0000219172.html>

- 京都市事業所帰宅困難者対策指針（京都市消防局予防部予防課）

参照 URL <http://www.city.kyoto.lg.jp/shobo/page/0000162218.html>

参考10 各連絡先

【行政関係機関】

連絡先	電話番号
京都市産業観光局観光 MICE 推進室	075 - 746 - 2255
京都市行財政局防災危機管理室	075 - 212 - 6792
京都市都市計画局まち再生・創造推進室	075 - 222 - 3503
京都市消防局予防部予防課	075 - 212 - 6672

★災害時の情報に関して

京都市防災危機管理情報館：京都市防災ポータルサイト

◇ダウンロードURL <http://www.bousai-kyoto-city.jp/bousai/>

※QRコード



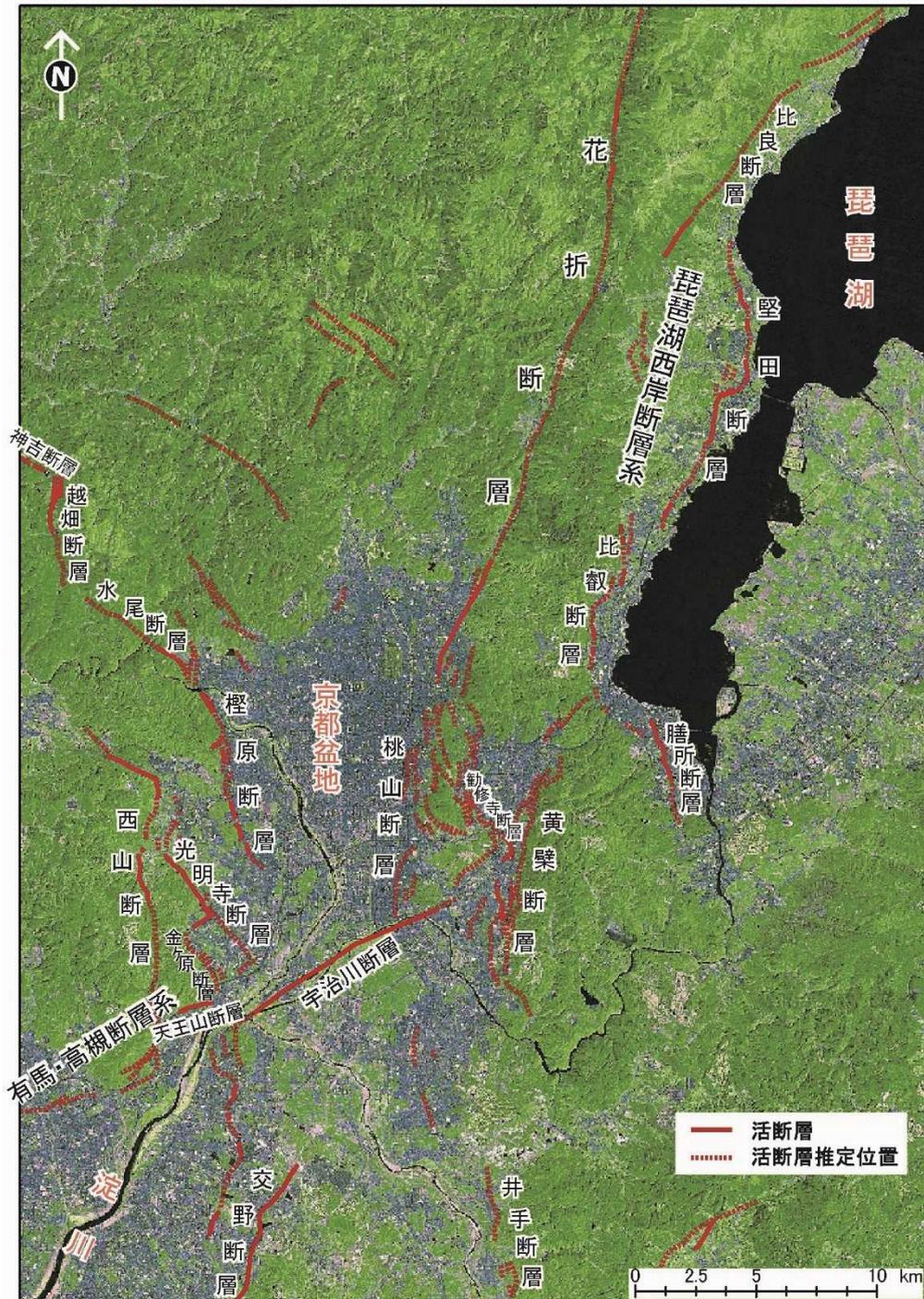
〈画面イメージ〉

資料1 災害想定

□ 京都市で想定される地震

*京都市第3次被害想定より

〈活断層分布図〉



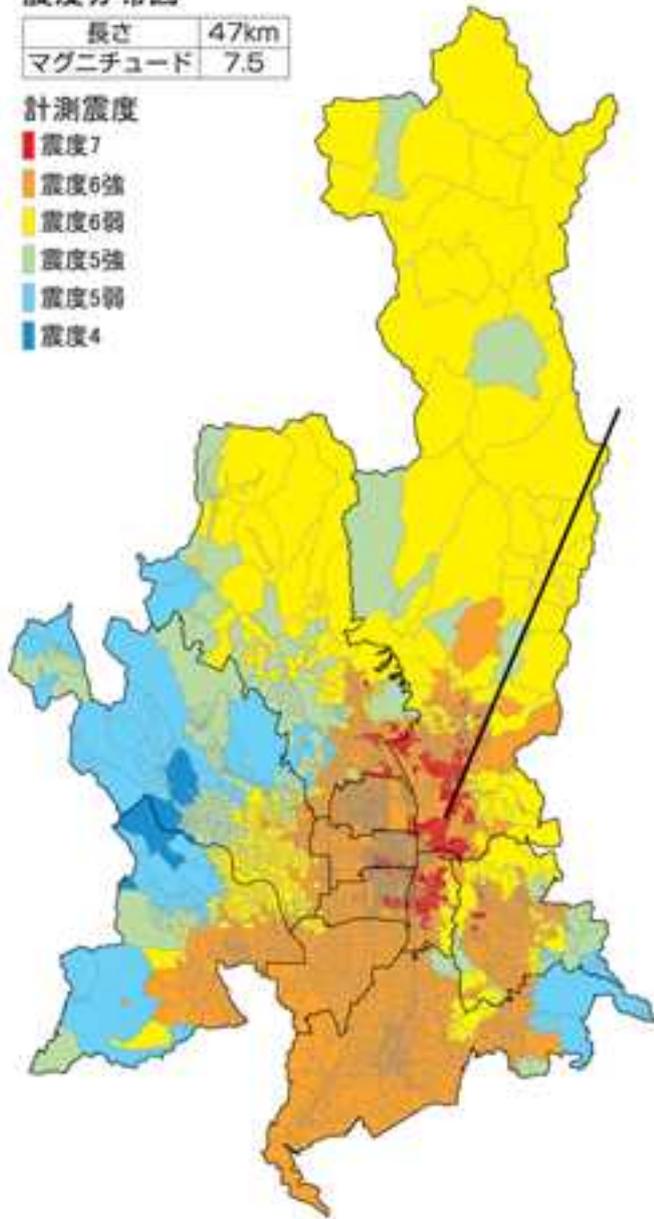
花折断層地震

震度分布図

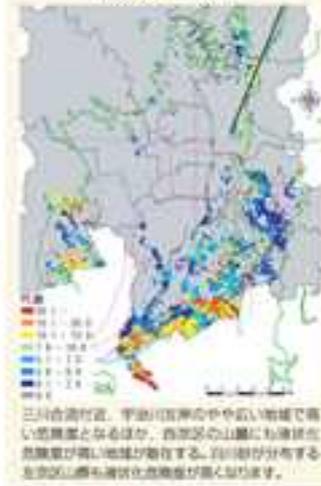
長さ	47km
マグニチュード	7.5

計測震度

- 震度7
- 震度6強
- 震度6弱
- 震度5強
- 震度5弱
- 震度4



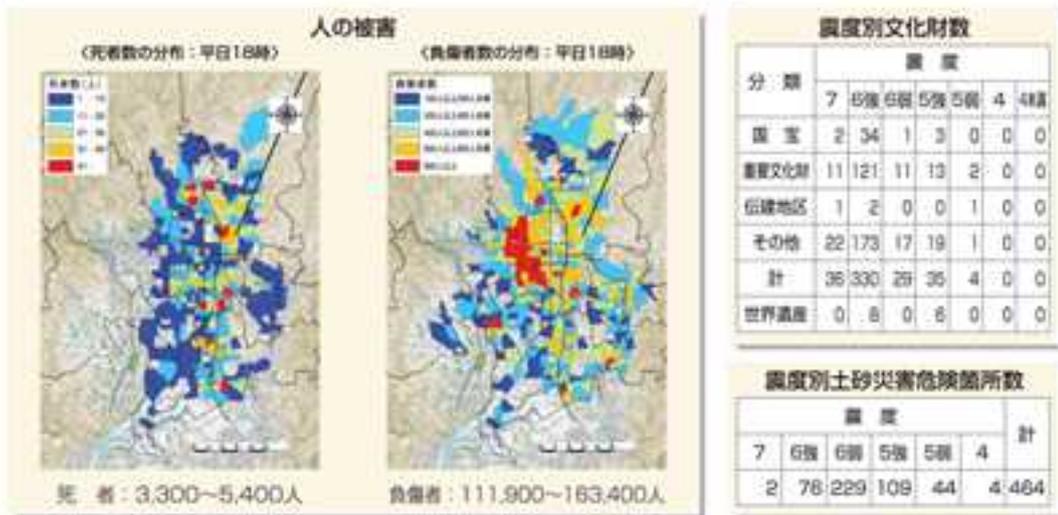
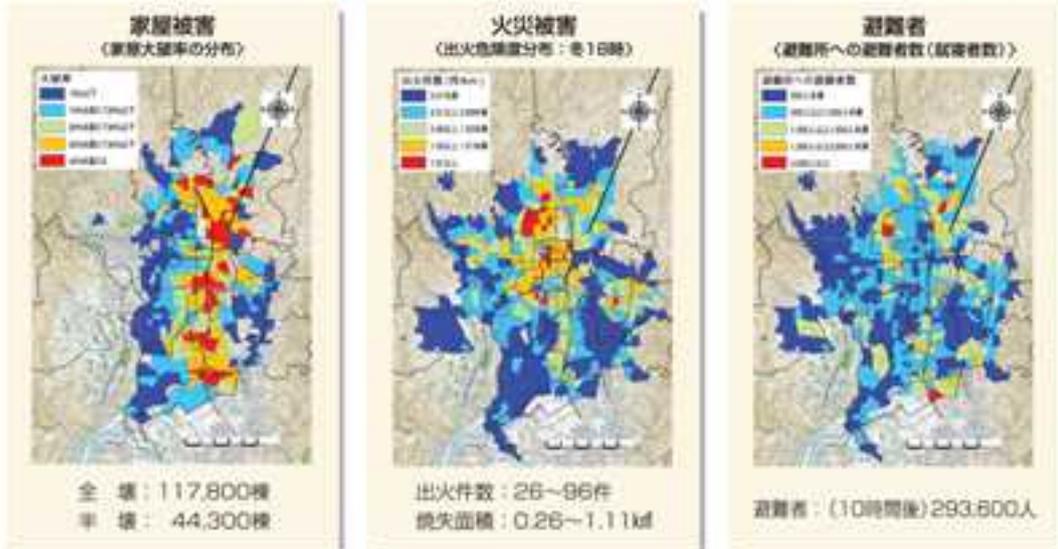
液状化危険度 (液状化危険度分布)



市街地のほとんどが震度6弱以上となり、平地部では全域震度5強以上になります。このうち、市街地のかなり広範な地域で震度6強となり、左京区、東山区、北区、上京区、中京区、下京区、山科区の一部で震度7が予測されます。



花折断層の地震では、どのような被害がでるのだろう



□ その他の災害ごとの対応の留意点

○外国人旅行者への対応の基本方針はマニュアルのとおりであるが、災害の種類による特徴や相違点等は次のとおり

※参考：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～（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～（国土交通省観光庁）

災害の種類	災害の特徴	対応の相違点
風水害 (台風, 豪雨)	<ul style="list-style-type: none"> 地震等に比べると影響期間は短期間 実際の被害発生前に警戒期間がある ただし, ゲリラ豪雨のように突発的に発生するものもある 	<ul style="list-style-type: none"> 風水害に関する警報・注意報が発表された場合, 外国人旅行者に対しても最新の情報を提供し, 注意を呼びかける。 交通機関の情報を, 影響が収まるまで継続的に提供する。 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。
原子力事故	<ul style="list-style-type: none"> 事態進展の不確実性(事故進展, 影響範囲, 影響期間等)がある 飲食物等への汚染影響がある 心理的不安の発生 地震との複合災害の場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> 発生状況により, 対応が異なる 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)
感染症	<ul style="list-style-type: none"> 事態進展の不確実性(感染拡大, 流行長期化等)がある 対策範囲が限定しにくい(全国, 諸外国で感染予防が必要) 心理的不安の発生 国際線運航に影響がある 	<ul style="list-style-type: none"> 原子力事故：原子力規制庁 感染症：厚生労働省 テロ：警察庁 最新情報の収集に努める
テロ	<ul style="list-style-type: none"> 事態進展の不確実性(再発可能性, 他都市警戒)がある 旅行者の安全確保や心理的不安の問題 国際線運航に影響がある 	

資料2 各種調査結果及び課題の整理

□ 訓練（「帰宅困難者対策訓練」における外国人対応訓練）より

[訓練概要]

- 京都市における帰宅困難者対応の流れ（避難誘導団体による緊急避難広場の案内 ⇒ 緊急避難広場での情報提供等 ⇒ 一時滞在施設の案内 ⇒ 一時滞在施設での受入）にそった「帰宅困難者対策訓練」において外国人対応訓練を実施
- 外国人役として、京都市の留学生等 16名の協力により実施
- 平成 29年 9月 2日 9時～10時半 東寺

アンケート結果(抜粋)① 外国人参加者(16名)

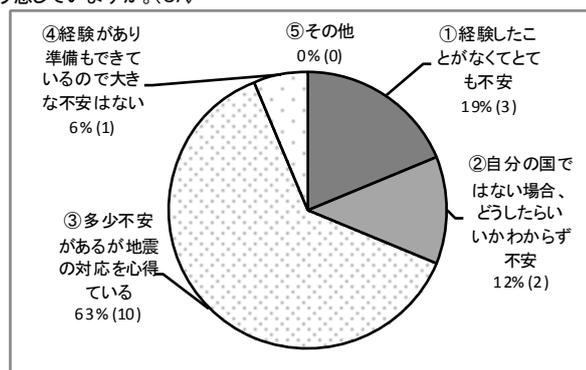
[結果概要]

- ・8カ国の外国人(留学生等)が訓練に参加。約半数が20歳代、約4割が30歳以上である。
- ・参加者の6割強(16人中10人)が「英語が使える」と回答している。また4分の1にあたる参加者(16人中4人)が「日本語が使えない」と回答している。
- ・地震などの災害に関して、「経験したことがなくとも不安」が約2割、「自分の国ではない場合、どうしたらいいかわからず不安」とあわせて約3割が不安と回答している。
- ・日ごろ日本の施設やレストラン、観光名所などで情報取得に使うツールとして、「インターネットサイト」が最も多く、続いて「案内看板」となっている。
- ・今回の直後の対応から一時滞在施設での受付までの一連の流れの訓練において、「英語・韓国・朝鮮語、中国語(簡体、繁体)、日本語」表記の案内ボードの掲揚(一部、英語での案内)による指示で、概ね「わかった」と回答している。音声案内があるとよい、指示があるまで移動のタイミングがわからない、日本語にふりがなをつけてほしいなどのご意見があった。

●訓練において、各案内などはわかりましたか。(SA)

	わかった	なんとなくわかった	わからなかった	その他	(ご意見)
発災直後の場所 (避難誘導団体対応)	15	1	0	0	
緊急避難広場への誘導 (避難誘導団体対応)	14	2	0	0	*移動のタイミングはわからない(指示がなければ)
緊急避難広場での案内 (緊急避難広場)	14	2	0	0	*speakerで説明して頂ければもっと助かります。
一時滞在施設への誘導 (緊急避難広場)	15	1	0	0	
一時滞在施設での対応 (一時滞在施設)	15	1	0	0	

●地震などの災害に関してどう感じていますか。(SA)



アンケート結果(抜粋)② 協定団体等参加者

: ご意見数 54

: 自由記述方式で次の2点について回答

*外国人対応を行われた方、また、その様子を御覧になって、感じたこと、困ったこと、お気づきの点を自由に記入してください。

*今後、外国人への対応において準備しておいたほうがよいと感じられたことなどございましたらお聞かせください。また現在既に対応されていることなども併せてお聞かせください。

[主なご意見]

◇情報提供の方法について

- ・誘導のために持たれていた紙が前の人にしか見えなかったのではないかと思った。列を一周するなどして全員に周知させた方が良い。
- ・指揮者側の案内がボードを使って誘導しているのは良かった。
- ・すべての外国人避難者の言語に対応できるかは不確かなので、スマートフォンの通訳アプリ等を補助的に利用するのもいいかもしれない。
- ・英語、中国語など言語の通じるグループでまとめて、グループリーダーを1名決めて伝達するなどした方が混乱が起きにくいと思う。
- ・指差しで使える文例やピクトグラム等をA3サイズでパウチ加工して普段から準備しているとよいかもしれません。等

◇情報提供の内容について

- ・地震のない国からの観光客もいると考えれば、駅に向かわない事だけではなく地震や余震についての情報、不安解消のアナウンスも必要であると考えます。
- ・なぜ待っているのかも含めて、待っている間の情報量を増やす。等

◇その他対応の工夫について

- ・緊急避難広場で割り振りする際に、説明して名簿を記入して頂いておけば一時滞在施設での受入が円滑に進み、外国人旅行者とのトラブル防止にも有効ではないかと思いました。等

◇事前の備えについて

- ・外国人旅行者への提供も予定している災害時帰宅困難者ガイドマップに記載された情報の中に時点修正が必要なものや情報不足な点があります。定期あるいは臨時に作成しなおす際は旧型の回収もお願いします。
- ・日頃から緊急避難広場の方などに災害時にはどうするべきか意識していただくとともに日本語が通じない方への対応の仕方を市の方からお伝えしておく必要があると感じた。等

訓練からの課題・検討事項

- 文例を用意しておく必要がある。
- あわせて、音声案内の希望、スマートフォンの通訳アプリ等を補助的に利用することも考えられるとのご意見がある。
- 日ごろから担当する方への研修が必要である。
- 外国人だけではなく、待機している間の情報量を増やす必要がある。

解決の方向性

*本マニュアルを活用して各施設で事前準備を進めていただくとともに、防災訓練等官民協働で繰り返し実施していく必要がある。

□ 対応する役割の方（京都市の協定団体の方）への意向調査及びグループヒアリングより

[意向調査概要]

- 災害時に帰宅困難者の対応にあたる協定団体（避難誘導団体、緊急避難広場、一時滞在施設）の方の「案内・誘導方法の想定」「情報提供方法の想定」「外国人誘導の対応ツールの意向」等を把握するためのアンケート調査を実施
- 配布：避難誘導団体 24 件，緊急避難広場 49 件，一時滞在施設 146 件
- 回収：避難誘導団体 15 件，緊急避難広場 34 件，一時滞在施設 62 件

[グループヒアリング概要]

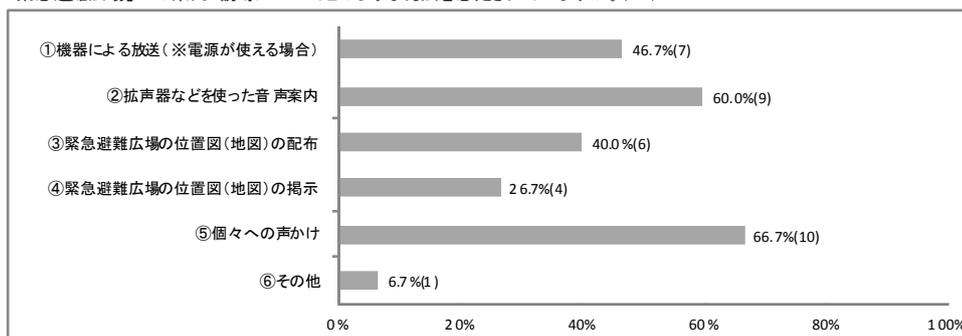
- 「京都市帰宅困難者対策研修会」において，協定団体（避難誘導団体，緊急避難広場，一時滞在施設）の方を対象とした帰宅困難者対策における外国人への対応に関する意見交換を行うグループヒアリング（ワークショップ）を実施
- 参加者数：47名
- 平成 29 年 11 月 17 日 14：00～16：00 京都市勧業館みやこめっせ

意向調査結果(抜粋)① 避難誘導団体

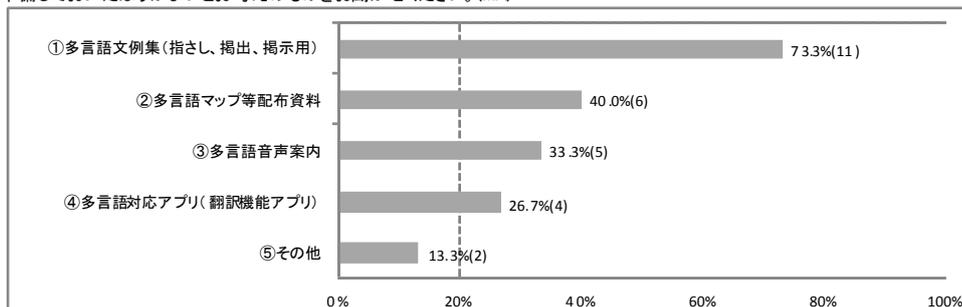
[結果概要]

- ・「緊急避難広場」への案内・誘導方法として、「個々への声かけ」（約 7割）が最も多く，続いて「拡声器などを使った音声案内」（6割）となっている。
- ・外国人誘導の対応ツールの意向として，「多言語文例集（指さし，掲出，掲示用）」（約 7割）が最も多く，続いて「多言語マップ等配布資料」（4割）となっている。

●「緊急避難広場」への案内・誘導についてどのような方法を想定されていますか。(MA)



●今後，外国人観光客の誘導にあたって，多言語文例集の準備などを考えておりますが，準備しておいたほうがよいとお考えのものをお聞かせください。(MA)

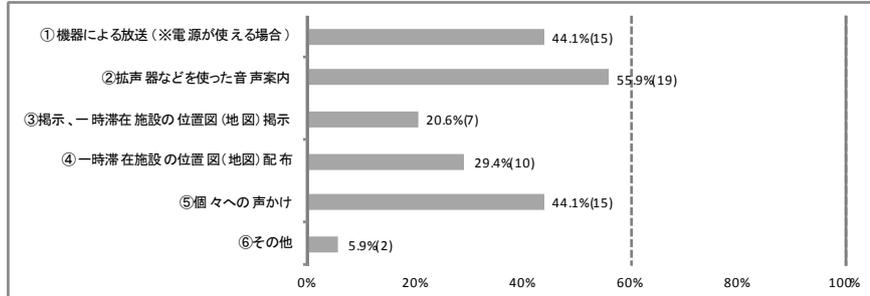


意向調査結果(抜粋)② 緊急避難広場

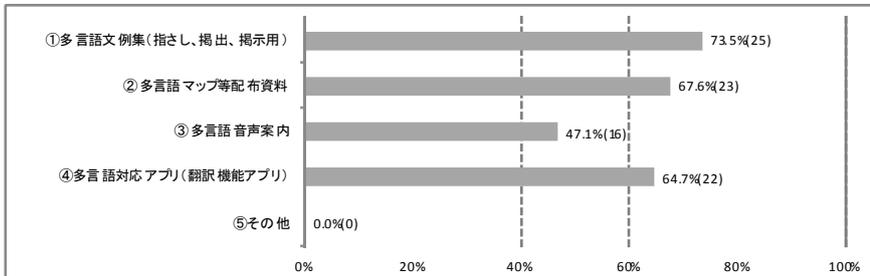
[結果概要]

- 避難者への情報提供、「一時滞在施設」への案内方法として「拡声器などを使った音声案内」(約6割)が最も多く、続いて「機器による放送」(約4割)「個々への声かけ」(約4割)となっている。
- 外国人への情報提供対応ツールの意向として、「多言語文例集(指差し、掲出、掲示用)」(約7割)「多言語マップ等配布資料」(約7割)が多く、続いて「多言語対応アプリ(翻訳機能アプリ)」(約6割)となっている。

●避難者への情報提供、「一時滞在施設」への案内についてどのような方法を想定されていますか。(MA)



●今後、外国人観光客への情報提供、案内・誘導にあたって、多言語文例集の準備などを考えておられますが、準備しておいたほうがよいとお考えのものをお聞かせください。(MA)

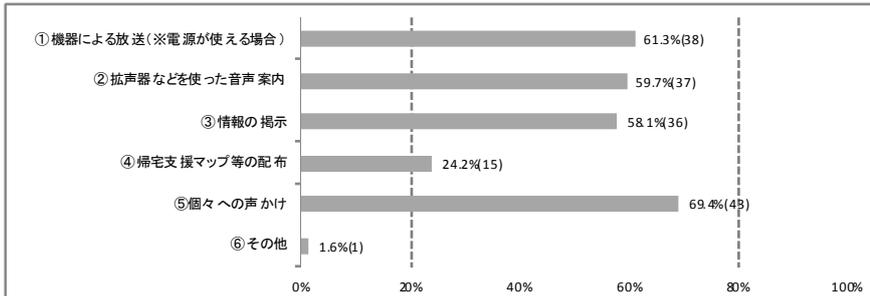


意向調査結果(抜粋)③ 一時滞在施設

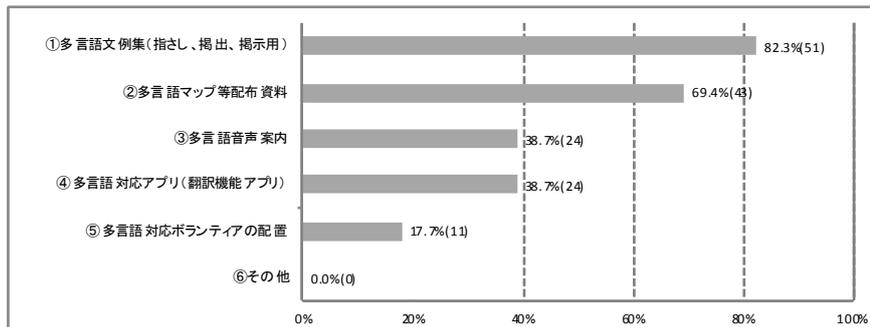
[結果概要]

- 避難者への情報提供・帰宅案内方法として、「個々への声かけ」(約7割)が最も多く、続いて「機器による放送」(約6割)「拡声器などを使った音声案内」(約6割)「情報の掲示」(約6割)となっている。
- 外国人への情報提供・帰宅案内対応ツール等の意向として、「多言語文例集(指差し、掲出、掲示用)」(約8割)が最も多く、続いて「多言語マップ等配布資料」(約7割)となっている。

●避難者への情報提供・帰宅案内についてどのような方法を想定されていますか。(MA)



●今後、外国人観光客への情報提供・帰宅案内にあたって、多言語文例集の準備などを考えておられますが、準備しておいたほうがよいとお考えのものをお聞かせください。(MA)



意向調査結果(抜粋)④

: ご意見数 48

: 自由記述方式で次の2点について回答

* 災害時の外国人観光客対応において、できるだけ混乱を避け、情報提供などをしやすくするために、外国人同士での助け合いを促すことも重要と考えております。例えば、日本語対応可能な外国人への協力依頼や、同言語等でグループ分けをして滞在いただくなどを想定していますが、そういった場合、課題に感じられることなどございましたら、ご自由にご意見をお聞かせください。

* 災害時の外国人観光客対応についてどんなことでも結構ですので、ご意見をお聞かせください。

[主なご意見]

◇対応の工夫について

- ・ 同言語でグループ分けして案内することは、良いアイデアだと思う。
- ・ 言語ごとのプラカード等を準備し、外国人をまとめてはどうか。
- ・ 急場の対応となるため、地域在住の外国人に応援要請してはどうか。
- ・ 外国人に協力依頼をするためのネットワークが必要だと思う。

等

◇外国人対応における心配事について

- ・ 情報不足によるパニックを避ける対応が不可欠であると考える。
- ・ 外国人観光客が団体である場合は、ガイドに案内説明役を依頼することで、ある程度カバーできると思うが、個人の場合には、対処法を検討する必要があると思う。
- ・ 多言語対応用の掲示板等である程度の対応は可能だと思うが、実際には日本語による情報伝達(案内)で手一杯になることが想定されます。
- ・ 年齢・性別・習慣の違い等で対応が難しいことがあると思う。
- ・ 同言語によるグループ分けには時間、人員が必要になるため、混乱が生じる可能性があると思う。

等

◇その他

- ・ 実地訓練をこまめに出来れば、もう少し実際に何が必要か、どうすべきかを感じられると思う。

等

グループヒアリング結果(抜粋)

[主なご意見]

◇外国人対応の心配事について

- ・ 外国語対応できるスタッフは常駐しているが少数であり、また多くの言語を話すことができない。
- ・ ツアー等団体に旅行している外国人観光客であれば、たいてい通訳が同行しているので、意思疎通できると思うが、個人旅行の外国人観光客への対応が困る。
- ・ 一時滞在が長期化した場合、言語も宗教も違う国の人同士を、同じ空間にいさせてよいのかどうか。

等

◇対応の工夫について

- 多言語文例集・多言語マップ等配布資料・多言語音声案内・多言語対応アプリなどは必要だ。
- 多言語対応のタブレットを配備してもらいたい。
- チラシが一番効果的ではないか。記載してほしい情報としては、「①地震とは何か」「②駅に向かわない」「③トイレの場所」の情報があると助かる。
- 外国語が離せない職員でも災害情報を伝えることの出来るチラシやパンフレットを作成してほしい。一人ひとりの対応は難しい状況と推測されるので、イラストを活用して、渡せば理解されるようなものがよい。
- 多言語化した標識等は文字が小さくて読みづらい。シンプルな絵と文字を使った方が目につきやすいし、理解してもらいやすい。

等

◇その他

- 本日の研修内容をホテルの職員全員に周知した方が良いと感じた。

等

対応する役割の方（京都市の協定団体の方）への意向調査・グループヒアリングからの課題・検討事項

- 多言語文例集（指さし、掲出、掲示用）等を用意しておく必要がある。
- シンプルなイラスト等を活用した情報伝達の方が伝わりやすいのではとのご意見がある。
- 対応する人員不足を心配する声がある。
- 日ごろから京都在住の外国人に協力依頼できるネットワークが必要ではないかとのご意見がある。
- 外国人旅行者の文化・習慣の違いを心配するご意見がある。
- 団体客の場合、ガイドさんに案内役を依頼することで対応できる。
- こまめな訓練が必要とのご意見がある。
- 京都市の帰宅困難者対策の考え方を、従業員全員に周知する必要がある。

解決の方向性

- * 本マニュアルを活用して各施設で事前準備を進めていただくとともに、防災訓練等官民協働で繰り返し実施していく必要がある。
- * また、日ごろから災害時の対応を広く周知する取組や協力・連携体制づくりを官民協働で進めていく必要がある。

□ 外国人観光客調査より

[調査概要]

○京都市に訪れている外国人観光客に対し、「京都市の帰宅困難者対策の考え方」「理解できそう、わかりやすいと思う情報伝達ツールについて」「災害時に協力しあう考え方」「災害時に欲しい情報」等についてのアンケート調査を実施

○回収：413件

○平成29年12月8・9日 二条城

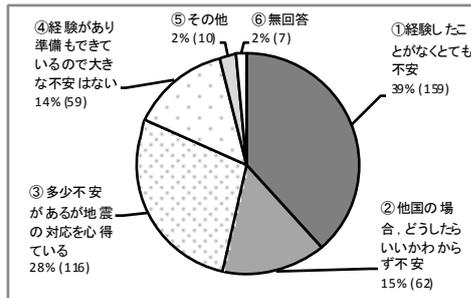
国籍	中国	92	ロシア	4
	台湾	43	イタリア	3
	アメリカ	42	フィリピン	3
	オーストラリア	39	インド	2
	シンガポール	31	スイス	2
	韓国	20	デンマーク	2
	スペイン	15	ベルギー	2
	香港	15	イスラエル	1
	フランス	14	インドネシア	1
	マレーシア	10	エチオピア	1
	ドイツ	9	キルギス	1
	ニュージーランド	8	スウェーデン	1
	タイ	5	ベトナム	1
	メキシコ	5	ホルトガル	1
	イギリス	4	モンゴル	1
	オランダ	4	無回答	27
	ブラジル	4	合計	413

アンケート結果(抜粋)

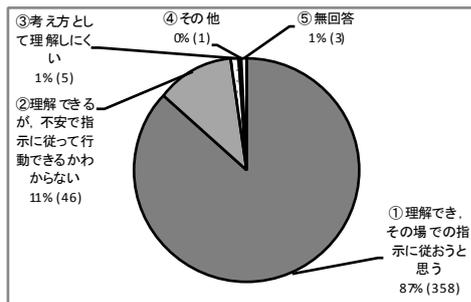
[結果概要]

- 地震などの災害に関して、「経験したことがなくとも不安」(約4割)が最も多く、続いて「多少不安があるが地震の対応を心得ている」(約3割)となっている。
- 京都市の帰宅困難者対策の考え方については、「理解でき、その場での指示に従おうと思う」(約9割)が最も多い。
- 理解できそう、わかりやすいと思う情報伝達ツールについては、「多言語音声案内」(約7割)が最も多く、続いて「ピクトグラム・イラスト」(約5割)「多言語ボード」(約5割)となっている。
- 災害時に協力しあう考え方については、「そのとおりだと思う」(約9割)が最も多い。
- 自分ができる協力については、「協力したいと思う」(約9割)が最も多い。
- 同言語の人と集まって行動することについては、「安心できるのでよい」(約7割)が最も多く、続いて「どちらでもよい」(約3割)となっている。
- 災害時に欲しい情報については、「何が起きているかの状況」(約8割)が最も多く、続いて「安全確保のために必要なこと」(約6割)「帰国に関すること」(約5割)「通信可能手段や問合せ先」(約5割)「交通機関の運転状況」(約5割)となっている。

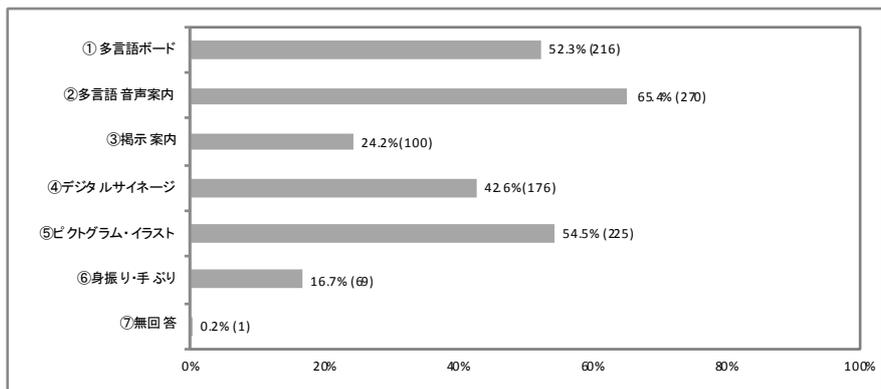
●地震などの災害に関してどう感じていますか。(SA)



●例えば観光中に、地震などの災害が起こった場合など、多くの人が個々で一斉に動き出すと非常に危険なため、京都では、みなさまに、まずは近くの安全な場所をお知らせし、交通機関が動き出すまで、しばらくその場で待機してもらえよう取り組みを進めています。このような考え方についてどう感じますか。(SA)

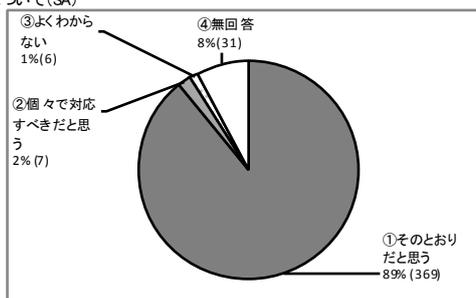


● 次のようなツールを複数使いながら、みなさまに状況をお知らせしたり、対応をご案内することを想定しています。理解できそう、わかりやすいと思われる方法について教えてください。(MA)

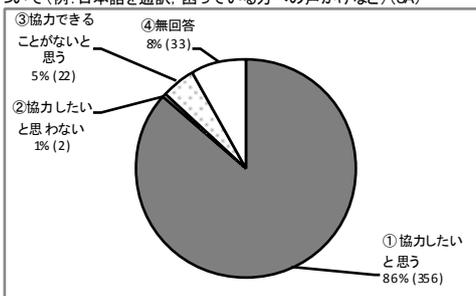


災害が起こった場合、誰もが被災者となります。災害時の対応においては、お互いに協力し合って、助け合うことが、みなさんの安全につながると考えます。次のような考え方や行動についてどう感じられますか。

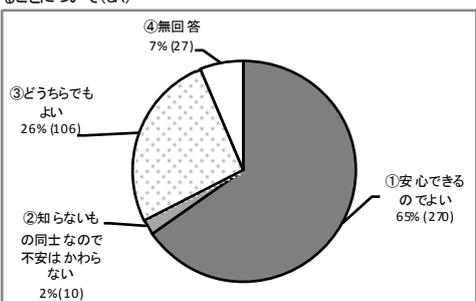
● 災害時に協力し合う考え方について(SA)



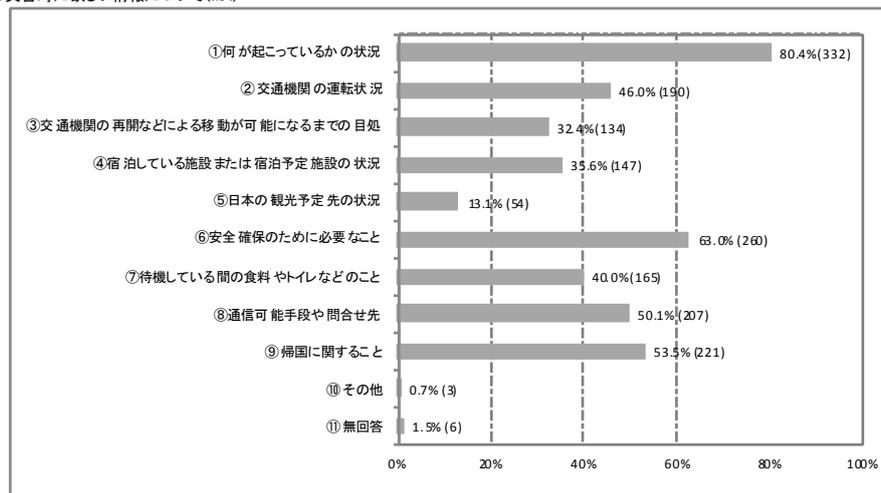
● 自分ができることへの協力について(例:日本語を通訳、困っている方への声かけなど)(SA)



● 同言語の人と集まって行動することについて(SA)



● 災害時に欲しい情報について(MA)



外国人観光客調査からの課題・検討事項

- 多言語音声案内やピクトグラム・イラスト，多言語ボードなどによる情報伝達方法を準備しておく必要がある。
- 外国人観光客において協力意向は高く，協力をえての対応を考える。
- 同言語の人に集まって行動してもらうことについて検討する。
- 落ち着いて行動してもらうため，求められている情報の入手・伝達が円滑に行える体制を日ごろからつくっておく必要がある。

解決の方向性

- *本マニュアルを活用して各施設で事前準備を進めていただくとともに，防災訓練等官民連携で繰り返し実施していく必要がある。
- *協力・連携体制づくりを官民協働で進め，訓練等において協力・連携を実施するなど，いざという時の実効性が高められるよう取り組む必要がある。

□ 日本人観光客調査より（参考）

[調査概要]

○京都市に訪れている日本人観光客に対して、外国人観光客と同様に、「京都市の帰宅困難者対策の考え方」「災害時に協力しあう考え方」等についてアンケート調査を実施

○回収：21件

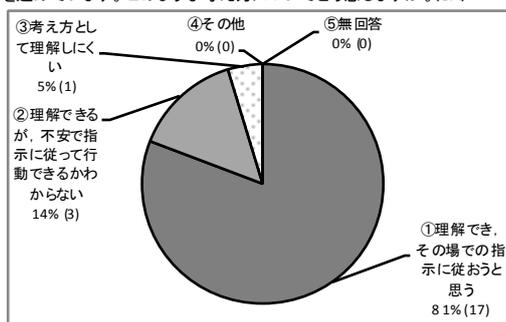
○平成29年12月9日 二条城

アンケート結果（抜粋）

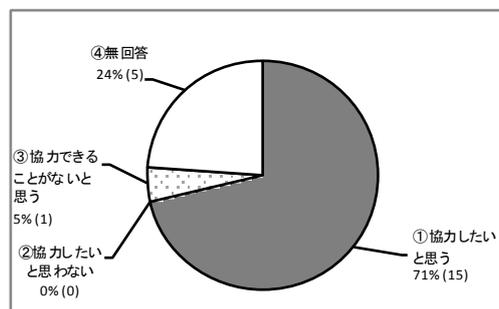
【結果概要】

- ・京都市の帰宅困難者対策の考え方については、約8割の方が「理解でき、その場での指示に従おうと思う」と回答。
- ・自分ができる協力については、約7割の方が「協力したいと思う」と回答。

- 例えば観光中に、地震などの災害が起こった場合など、多くの人が個々で一斉に動き出すと非常に危険なため、京都では、みなさまに、まずは近くの安全な場所をお知らせし、交通機関が動き出すまで、しばらくその場で待機してもらえよう取り組みを進めています。このような考え方についてどう感じますか。(SA)



- 自分ができることへの協力について(例:外国の方への通訳、困っている方への声かけなど)(SA)



資料3 外国人観光客の特性

□ 外国人観光客の動向

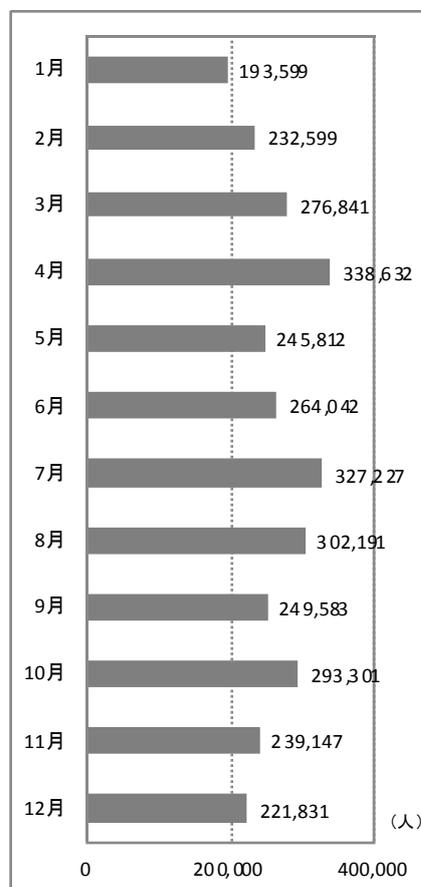
※「京都市観光総合調査 平成 28 年（2016 年）1 月～12 月 京都市」より

- 外国人宿泊客数について国別にみると、年間で多い順に中国、台湾、アメリカで、あわせて半分を超える。
- 平成 28 年の京都市の年間観光客数、5500 万人、宿泊客数 1,400 万人、外国人宿泊客数は 320 万人で増加傾向過去最高。外国人観光客は 4 月が最も多い。

国別外国人宿泊客数

区分	年間(人)	構成比(%)
中国	743,782	23.4
台湾	620,545	19.5
アメリカ	326,433	10.3
韓国	161,637	5.1
オーストラリア	144,017	4.5
香港	135,812	4.3
フランス	103,958	3.3
イギリス	89,430	2.8
ドイツ	76,018	2.4
イタリア	66,863	2.1
スペイン	66,604	2.1
シンガポール	57,880	1.8
カナダ	48,824	1.5
タイ	47,741	1.5
中東	33,702	1.0
マレーシア	33,363	1.0
インドネシア	29,462	0.9
オランダ	24,588	0.8
スイス	20,579	0.6
インド	15,916	0.5
その他・不明	337,651	10.6
合計	3,184,801	100.0

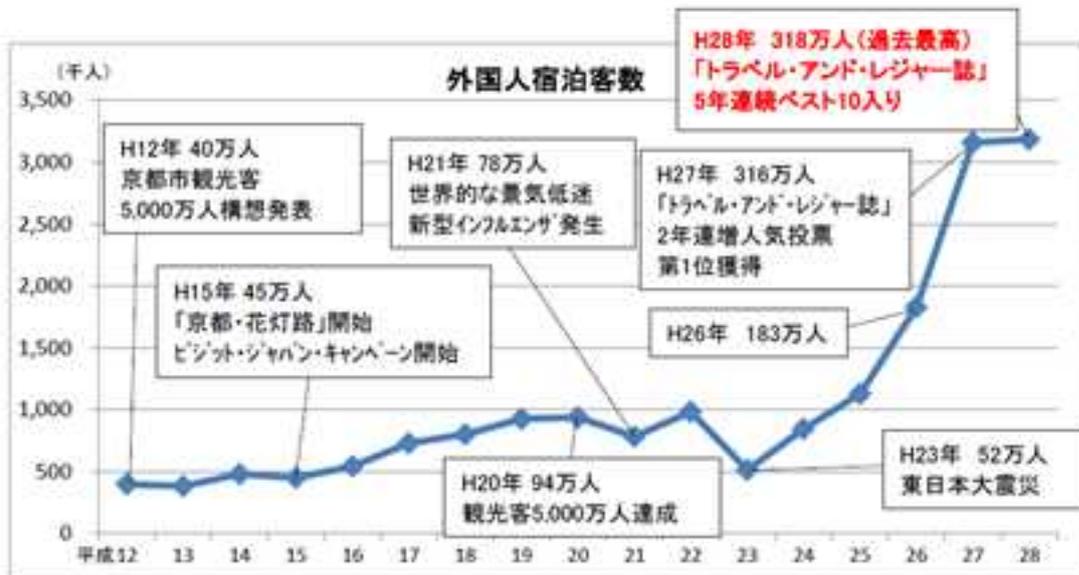
月別外国人宿泊客数



(参考)



(注意) 平成23年及び平成24年は調査手法の変更により観光客数を推計していません。



- 外国人観光客実態調査において、京都への交通機関は、外国人観光客の大半（8割強）が鉄道を利用している。
- 訪問地上位は、順に清水寺、二条城、祇園、金閣寺、伏見稲荷大社、京都駅周辺、嵐山・嵯峨野となっている。

[京都への交通機関]

JR在来線	36.1%
新幹線	32.8%
私鉄(近鉄・京阪・阪急)	14.5%
マイカー・レンタカー	7.0%
貸切バス・観光バス	3.1%
高速バス	2.9%
空港リムジンバス	1.4%
タクシー・ハイヤー	1.0%
自転車	0.3%
バイク	0.0%
その他	0.9%
	100.0%

[訪問地]

順位	訪問地	全体	北米	オセアニア	欧州	中国	台湾	韓国	香港	東南アジア
1	清水寺	67.7%	43.9%	50.9%	54.2%	75.9%	91.1%	75.4%	73.3%	70.5%
2	二条城	50.9%	63.9%	62.9%	66.2%	59.9%	37.0%	24.6%	23.8%	36.9%
3	祇園	50.5%	45.6%	49.1%	65.5%	49.9%	52.3%	32.8%	40.0%	45.6%
4	金閣寺	49.5%	45.6%	39.7%	51.7%	58.6%	50.2%	47.7%	22.9%	50.3%
5	伏見稲荷大社	43.3%	37.2%	37.1%	46.5%	49.1%	58.4%	13.8%	35.2%	48.3%
6	京都駅周辺	35.8%	38.3%	34.5%	45.0%	28.4%	42.7%	25.1%	30.5%	35.6%
7	嵐山・嵯峨野	31.2%	23.9%	33.6%	35.5%	21.8%	47.0%	15.9%	30.5%	38.9%
8	ギオンコーナー	27.7%	36.7%	41.4%	39.4%	23.9%	11.7%	13.8%	17.1%	38.9%
9	銀閣寺	25.4%	25.0%	17.2%	39.9%	14.9%	17.8%	39.0%	7.6%	24.8%
9	錦市場	25.4%	32.8%	36.2%	32.0%	18.3%	32.7%	0.5%	25.7%	26.2%
11	京都御所	23.0%	31.1%	35.3%	38.4%	18.8%	11.7%	4.1%	6.7%	22.1%
12	八坂神社	22.2%	17.8%	7.8%	16.1%	33.7%	37.7%	8.2%	24.8%	15.4%
13	伏見	20.2%	16.7%	18.1%	21.0%	24.1%	29.5%	3.6%	15.2%	20.1%
14	河原町・四條周辺	18.3%	15.6%	12.9%	17.6%	17.8%	27.0%	18.5%	22.9%	10.7%
15	京都タワー	17.6%	15.6%	21.6%	18.7%	12.7%	18.9%	14.9%	14.3%	27.5%
16	東山	12.8%	22.2%	20.7%	26.6%	6.6%	1.1%	2.1%	5.7%	15.4%
17	三十三間道	11.8%	7.2%	1.7%	16.4%	18.8%	13.5%	4.1%	2.9%	6.7%
18	龍安寺	11.5%	18.9%	7.8%	25.8%	5.0%	3.9%	7.2%	1.9%	10.1%
19	高台寺	10.1%	9.4%	7.8%	16.9%	7.7%	12.1%	4.1%	4.8%	8.1%
20	平安神宮	9.8%	13.3%	6.9%	12.0%	9.3%	11.4%	10.3%	2.9%	5.4%
21	南禅寺	9.6%	12.2%	12.1%	21.7%	4.2%	5.7%	3.6%	3.8%	4.7%
22	下鴨神社	8.8%	6.7%	9.5%	11.0%	8.8%	12.8%	3.1%	10.5%	6.0%
23	東寺	8.4%	13.3%	6.9%	16.9%	3.4%	5.3%	2.6%	4.8%	6.7%
24	東福寺	8.2%	11.1%	7.8%	12.5%	6.1%	10.0%	3.1%	1.9%	8.7%
25	西本願寺	7.3%	7.8%	7.8%	10.0%	6.1%	10.0%	4.1%	1.9%	6.0%

(注)複数回答のため、合計が100%とまらない

□ 外国人への配慮に関して

※「京都市避難所運営マニュアル 資料編」より抜粋

[習 慣]

○日本では当たり前のことが当たり前でない場合もあります。就寝・起床時間等の生活リズム，声の大きさやトーン等，文化が違えば習慣も違います。

[宗 教]

○宗教上食べられないもの，できないこと，しなくてはならないことがあります。例えば，イスラム教では，お祈りの時間や場所の確保は大変重要で，ラマダーン（断食期）の際の食事時間も厳格に定められています。避難所では保障できない場合も多いですが，宗教が生活に不可欠である人達がいるかもしれないことを知っておくことは大切です。

[食 事]

○宗教上，食事制限のある人がいます。（例：豚肉，アルコールなど）
○ベジタリアン（菜食主義者）の方でも色々なパターンがあります。（例：卵や魚も食べる人もいれば，魚でとった出汁も駄目という人もいます）

外国人コミュニティの存在

○出身国や文化を同じくする外国籍市民等の方々は，コミュニティとして定期的集っておられることがあります。こうした方々は，災害時には，避難所以外にも，日頃から利用している外国人学校や教会等の施設に避難することも考えられます。
○地域にこういった外国籍市民が住んでおられ，どのように生活しておられるのか，日頃からの付き合いのなかで把握するよう心がけておくことが望ましいです。

「災害時における外国人支援ネットワークに関する協定書」について

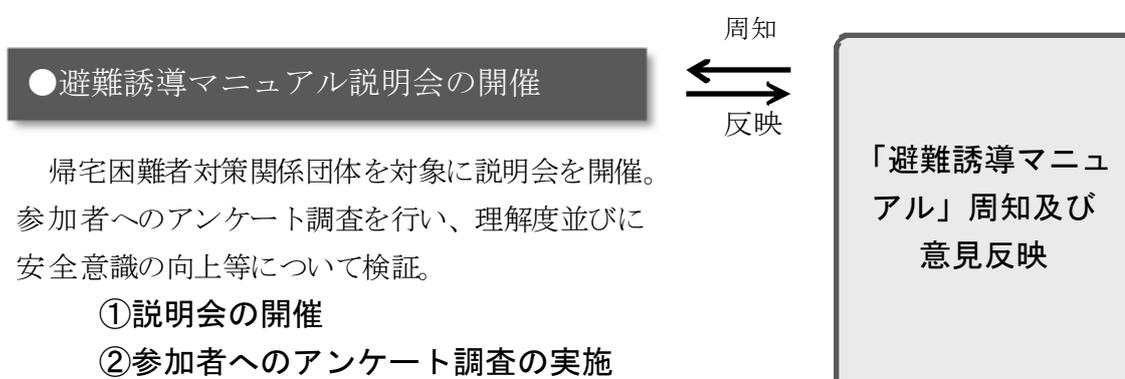
○近畿地域国際化協会連絡協議会を構成する8つの協会（2府3県3政令市）では，近畿圏内で大規模災害が発生した際には，相互に協力して円滑に外国人支援を行うことを目的に，「災害時における外国人支援ネットワークに関する協定書」を締結しています。コーディネーター及び通訳者の派遣や，翻訳による支援，またボランティア情報の相互共有などについて，災害発生時には相互に支援します。（公財）京都市国際交流協会，（公財）京都府国際センターもこのネットワークに所属しており，京都市内で大規模な災害が発生した場合は，（公財）京都市国際交流協会が「災害時多言語支援センター」を開設し，近畿地域の他の国際交流協会等の協力を得て，被災者支援を行います。

公益財団法人京都市国際交流協会（連絡先 075-752-3511）

京都で暮らす外国人を支援する事業に取り組んでいます。カウンセリング，通訳派遣，日本語講座，イベント開催，災害情報提供などを行っています。

(3) 効果検証

避難誘導マニュアルの周知を図り、実効性を高めるため、帰宅困難者対策関係団体を対象とし「避難誘導マニュアル説明会」を開催するとともに、受講者に対し、理解度並びに安全意識の向上等についてのアンケート調査を行い、その検証を行うことを目的とする。



○避難誘導マニュアル説明会の開催	53
①説明会の開催	53
[実施概要]	53
②参加者へのアンケート調査の実施	55
[調査概要]	55
[調査結果]	55
[調査票]	59

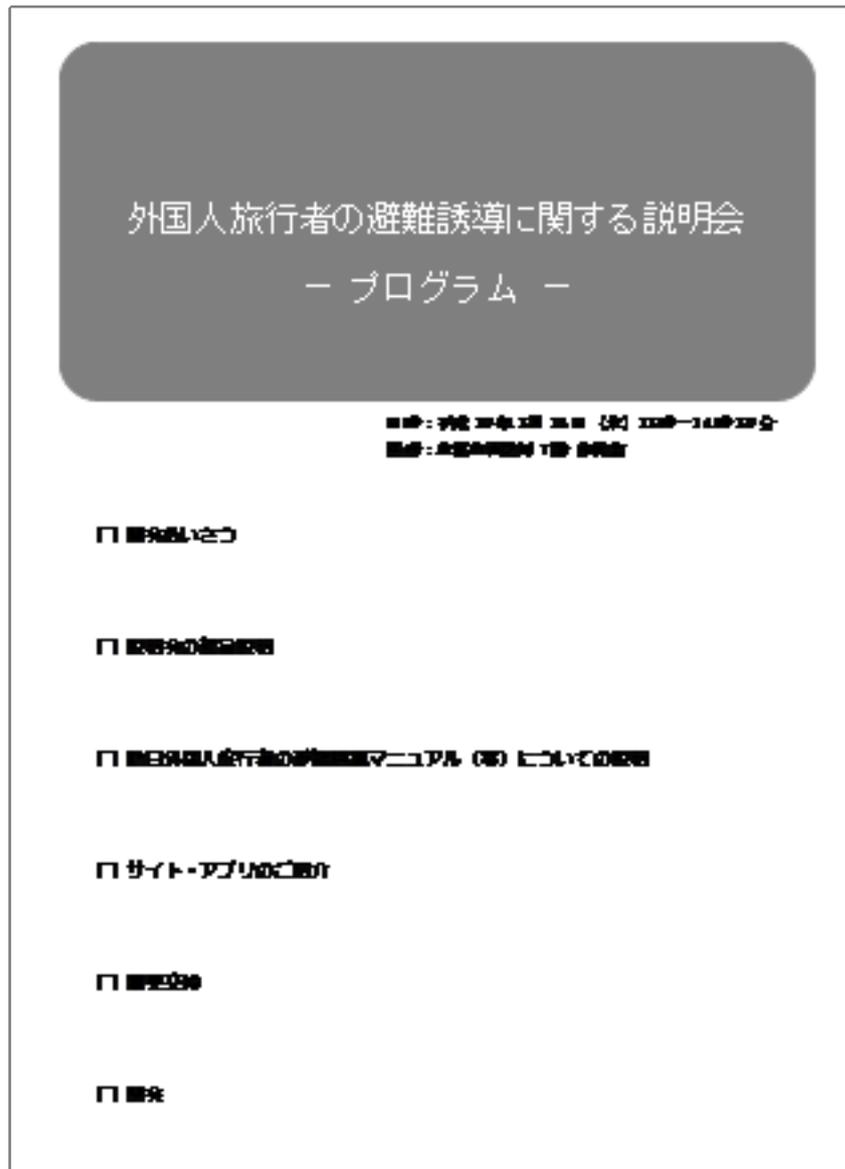
避難誘導マニュアル説明会の開催

「帰宅困難者対策訓練」において外国人対応訓練を行った。

①説明会の開催

[実施概要]

- 京都市における帰宅困難者対応の流れにそって、各段階における外国人への対応訓練を実施
- 実施日時：平成30年3月15日（木）13:00～14:20
- 実施場所：東寺
- 実施内容：協定団体参加者55名
行政関係者7名、講師1名、留学生5名、スタッフ5名 73名



説明会の様子



開会あいさつ（京都市産業観光局観光MIGE推進室）



趣旨説明（立命館大学情報理工学部 仲谷善雄学部長）
京都市における帰宅困難者他に対する対応方針、外国人への対応を含む、これからの取り組みにおけるポイントをお話しいただきました。



会場全体風景①



会場全体風景②



マニュアル(案)の説明

外国人留学生の協力を得て、場面の実践を交えながらマニュアル(案)を流れにそって説明。



外国人留学生の協力によるマニュアル(案)の説明

②参加者へのアンケート調査の実施

[調査概要]

○説明会参加者に、説明会后、避難誘導マニュアルに関して等、回答してもらった。

[調査結果]

■回答者数

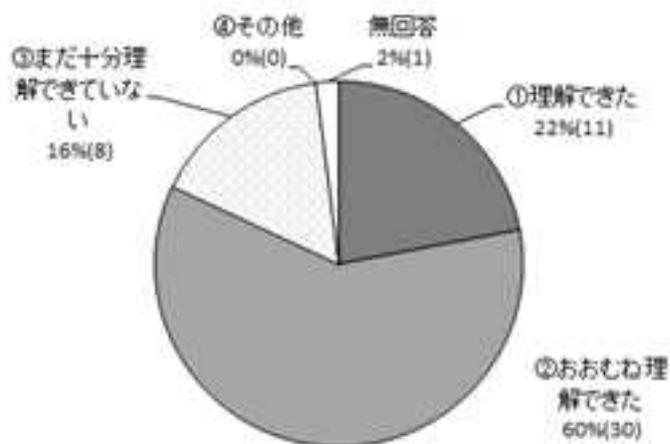
- ・回答者数 50 名
- ・協定団体の内訳は右表のとおり。

①避難誘導団体	2	4.0%
②緊急避難広場	14	28.0%
③一時滞在施設	30	60.0%
無回答	4	8.0%
計	50	100.0%

■理解度について

●本日の説明会に参加され、災害時における外国人旅行者の避難誘導における、全体の流れや個々の役割、対応方法等について、ご理解いただけましたでしょうか。
(単数回答)

- ・「理解できた」22%、「おおむね理解できた」60%をあわせて8割の方に理解いただける機会となった。



■マニュアル(案)に関して

●マニュアル(案)の内容や参考資料の文例などで、何かお気づきの点がございましたら、お聞かせください。(自由記入)

—外国人への対応準備について

文例等使えるようにしてほしい(様式準備、ダウンロード)

- ・多言語の文例、ピクトグラムはダウンロードし、使用できるようにしてほしい。
- ・多言語の文例、マニュアルをいつでもダウンロードできて、印刷できるような形をとれないか。

- ・文例はデータが頂けるのであれば、単語カードにし、朝礼等で今後勉強したり、少しでも話せる様に周知徹底していきたい。
- ・マニュアル配布。できなければホームページから PDF でダウンロードできるように（標識等）
- ・コミュニケーションボードをマニュアル内に添付して頂き、ダウンロードして使用できるようにしていただきたい。（統一化が図れる）
- ・参考1文例についてですが、非常時にすぐ使える様に1項目ずつA4サイズで使っていると良いと思う。

概要版等を作成してほしい

- ・マニュアルの概要版も作成していただきたい。
- ・ご意見があったように、簡単なもの。
- ・個別マニュアル作成、配布を早く。従業員向け研修資料の配布。
- ・一時滞在施設としての対応マニュアルがほしい。
- ・現状、まだわからない事だらけであるが、各役割の施設、他について具体的な方向性を示す、マニュアルが無いようですが、外国人観光客がピークになると思われる2020年に間に合うのか不安。

—災害時の対応について

- ・こちらでパニックになっている状況の中、市から一斉に情報提供いただければありがたい。
- ・対応言語ボードについて、昨年東寺でも訓練で使用されていましたが、A3サイズで文字が小さすぎて、直近の人にしか伝わらないと感じる。
- ・drop より downの方がわかりやすいと思います。

—マニュアル全体について

- ・わかりやすいが字が小さい。
- ・多少読みにくい。分担した役割を全うし、他の役割との連携を図る為に、もっとわかりやすくしてほしい。
- ・わかりやすくして良いと思う。
- ・適切な内容だと思います。

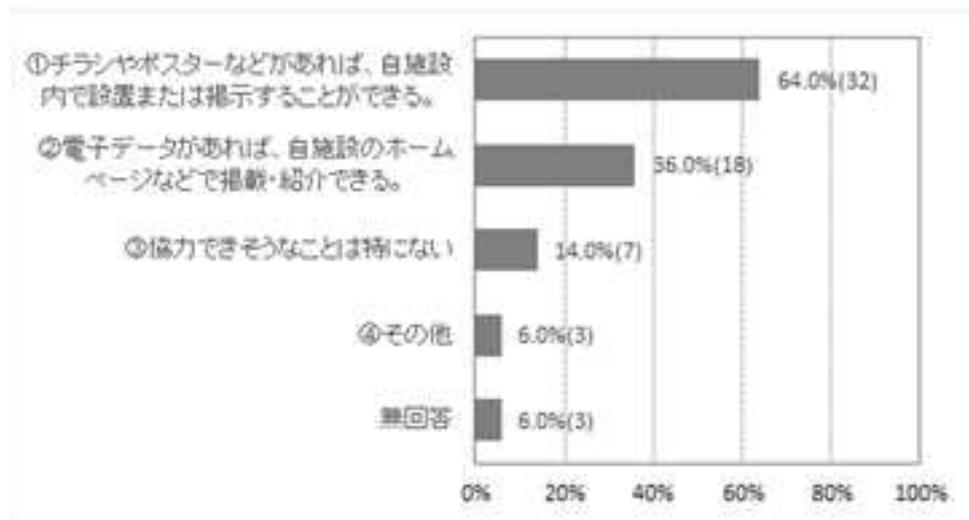
—感想・その他

- ・大変参考になりました。
- ・外国人旅行者に対する資料として更に活用方法を検討したい。
- ・文例で「けが人や体調不良者への対応」を細かく作成頂きたい。（現場で必要と考えられるため）※フローチャートもあると良い。

■ 日ごろからの周知に関して

●本マニュアル（案）で掲げている避難誘導を実践できるようにするためには、避難誘導にあられる方々だけではなく、観光客全般に、京都市における災害時の避難誘導の考え方を広く知っていただくことが求められます。日ごろから周知を図るために、ご協力いただけそうなことがあればお聞かせください。（複数回答）

- ・6割以上が「チラシやポスターなどがあれば、自施設内で設置または掲示することができる」としている。



■ 感想、災害時のことなど自由記述

●本日の説明会のご感想や災害時のことなど、何かございましたら、お気軽にお聞かせください。（自由記入）

—外国人への対応の準備について

文例等使えるようにしてほしい（様式準備、ダウンロード）

- ・外国人への情報提供や案内の文面をダウンロード出来れば大変便利だと思います。
- ・文例等、サイト等から直接プリントアウトできる様にしてほしい。
- ・翻訳機能付き拡声器は導入にあたって、補助金が出るようにしてほしい。
- ・ピクトグラムの表示を配布してもらえないか。
- ・非常に重要な取り組みであると思います。現場で使用できるボード等をできるだけ早く提供いただきたいと思います。

概要版等がほしい

- ・参加者のご意見にあったように、具体的に施設として準備すべき事、物のリストがほしい。
- ・このタイムテーブルで事業者としてどうするのか、というところをもう少し具体的にイメージできるかと思ったのですが。

- ・イラスト等で必要最低限の言語で分かるマニュアルの方が良いと思う。いざという時、文章が長いと頭に入らないので、活用できないと思う。

—外国人への対応に関しての心配ごと

- ・いざという時に対応できるかわからない。何が優先かわからない。
- ・施設として何をすれば良いのか、わからない。
- ・旅行者を避難させる際、情報サイト等を案内する時間はない。
- ・情報が無い事も情報である。どのくらいのペースで伝えることが安心に繋がるか。
- ・災害時の電源確認が必要。
- ・実際に使用しようとした時、誰ができるのか。

—今後の取組みに関して

取組全体に関して

- ・ホームページの一面の情報量が多い、もっとシンプルにすべきである。
- ・今までに様々な資料やマニュアルが配布されていますが、完全版として1冊にまとめられないか。
- ・施設管理者のいない民泊については必ず目に付く所にポスターを掲示させる様に指導するべきと思います。
- ・帰宅支援サイトの運行情報に高速道路と橋が渡れるのかどうか等の交通規制も加えてほしい。

日ごろの取組みが大切

- ・日頃の意識付けが大切だとわかりました。

—感想等

- ・とても参考になります。
- ・段取りが良くわかりました。
- ・本日の説明会は、時間の無駄である。説明を受けなくても、パンフレットを見たらわかる内容である。
- ・継続して最適なマニュアルを作成してほしい。

「外国人旅行者の避難誘導に関する説明会」参加者アンケート

本日は、「外国人旅行者の避難誘導に関する説明会」にご参加いただきありがとうございます。最後に、アンケートへのご協力をお願いいたします。

1 本日の説明会に参加され、災害時における外国人旅行者の避難誘導における、全体の流れや個々の役割、対応方法等について、ご理解いただけましたでしょうか。(ひとつに○)

- | | |
|---------------|------------|
| ①理解できた | ②おおむね理解できた |
| ③まだ十分理解できていない | ④その他 () |

2 マニュアル(案)の内容や参考資料の文例などで、何かお気づきの点がございましたら、お聞かせください。(自由記入)

3 本マニュアル(案)で掲げている避難誘導を実践できるようにするためには、避難誘導にあたられる方々だけではなく、観光客全般に、京都市における災害時の避難誘導の考え方を広く知っていただくことが求められます。日ごろから周知を図るために、ご協力いただけそうなことがあればお聞かせください。(すべてに○)

- | |
|---------------------------------------|
| ①チラシやポスターなどがあれば、自施設内で設置または掲示することができる。 |
| ②電子データがあれば、自施設のホームページなどで掲載・紹介できる。 |
| ③協力できそうなことは特にない |
| ④その他 () |

4 本日の説明会のご感想や災害時のことなど、何かございましたら、お気軽にお聞かせください。(自由記入)

5 それぞれの役割について、あてはまるものを選択してください。(ひとつに○)

- | | | |
|---------|---------|---------|
| ①避難誘導団体 | ②緊急避難広場 | ③一時滞在施設 |
|---------|---------|---------|

～ご協力ありがとうございました。お疲れさまでした。～

(4) 総括

○課題検証及び今後実施すべき有効な対策案

61

課題検証及び今後実施すべき有効な対策案

本事業において、帰宅困難者対策に係る協定締結団体等に対する調査、外国人観光客等に対する調査、実地訓練の実施、また避難誘導マニュアル説明会の開催により、災害時の外国人旅行者への対応について、「対応の人員不足」「外国人旅行者の文化・習慣の違い」等への心配が把握された一方、「多言語文例集の用意の必要性」「待機している間の情報量を増やすこと」「イラストの活用」「同言語の人に集まって行動してもらうようにすること」「通訳アプリ等の補助的利用」など情報伝達や誘導の方法に関して必要なことが検証できた。あわせて、日ごろからの取組への意識向上へもつながり、「訓練の必要性」「従業員全員への周知の必要性」「日ごろからの考え方への周知」などの意見があげられた。

また、学識経験者や専門家等の意見より、「外国人旅行者への支援のための重要な活動は情報提供であること」、「より多くの外国人に情報を伝えるには「やさしい日本語」も重要であること」「災害時に限られた人で多くの観光客を対応することになり、マニュアルの実効性を高めるためには日ごろから取組の理解者を増やすことの重要性」「外国人旅行者の帰国等に当たっては、関係機関等との連携体制を検討していくことの必要性」などが検証された。

これらをふまえて、避難誘導マニュアルにおいて、「災害時の対応の流れに基づいて、どんな情報をどのような方法で伝達するかを整理」し、「対応における「工夫」を整理」、翻訳に「やさしい日本語」も含めて「段階ごとに多言語の文例を作成」するなど、より実効性の高い内容となるよう作成した。

あわせて、以上の取組から、今後実施すべき有効な対策案として、

- * 本マニュアルを活用した各施設での事前準備の推進
- * 防災訓練等官民協働で繰り返しの実施
- * 日ごろから災害時の対応を広く周知する取組や協力・連携体制づくりの官民協働での推進
- * 訓練等において協力・連携を実施するなど、いざという時の実効性が高められるような取組の推進
- * 「事前の取組」として次のような取組の推進
 - ・ 日ごろからの対策（避難誘導の考え方）の周知
 - ・ 訓練・学習会の実施
 - ・ 周知の取組・・・マニュアルに基づいた行動シート等の作成、マップ・パンフレット等の更新、関係機関や関係団体との連携促進

を整理できた。また、今後の対策案については、マニュアルにおいて、「事前の取組」として整理し、記載している。

各調査等からの課題・検証事項

□ 帰宅困難者対策に係る協定締結団体等に対する調査より

- 多言語文例集（指さし、掲出、掲示用）等を用意しておく必要がある。
- シンプルなイラスト等を活用した情報伝達の方が伝わりやすいのではとのご意見がある。
- 対応する人員不足を心配する声がある。
- 日ごろから京都在住の外国人に協力依頼できるネットワークが必要ではないかとのご意見がある。
- 外国人旅行者の文化・習慣の違いを心配するご意見がある。
- 団体客の場合、ガイドに案内役を依頼することで対応できるとのご意見がある。
- こまめな訓練が必要とのご意見がある。
- 京都市の帰宅困難者対策の考え方を、従業員全員に周知する必要がある。

□ 外国人観光客等に対する調査より

- 多言語音声案内やピクトグラム・イラスト、多言語ボードなどによる情報伝達方法を準備しておく必要がある。
- 外国人観光客において協力意向は高く、協力をえての対応を考える。
- 同言語の人に集まって行動してもらうことについて検討する。
- 落ち着いて行動してもらうため、求められている情報の入手・伝達が円滑に行える体制を日ごろからつくっておく必要がある。

□ 実地訓練の実施より

- 多言語ボードの掲揚・掲示等である程度の理解ができることが検証された。
- 文例を用意しておく必要がある。
- あわせて、音声案内の希望、スマートフォンの通訳アプリ等を補助的に利用することも考えられるとのご意見がある。
- 日ごろから担当する方への研修が必要である。
- 外国人だけではなく、待機している間の情報量を増やす必要がある。

□ 避難誘導マニュアル説明会の開催より

- 文例等を使えるようにしてほしい（様式準備、ダウンロード等）。
- 概要版等を作成してほしい。
- 日ごろの意識づけが大切である。
- チラシやポスターなどがあれば、日ごろから災害時の避難誘導の考え方を周知することに協力意向がある。

現況・関連資料・学識経験者や専門家等意見からの検証

- 外国人旅行者への支援のための重要な活動は情報提供
- 様々な国の方が訪れている中で、より多くの外国人に情報を伝えるには「やさしい日本語」も重要
- 災害時に限られた人で多くの観光客に対応することになり、マニュアルの実効性を高めるためには日ごろから取組の理解者を増やすことが重要
- 災害事例などから、外国人旅行者の帰国等に当たっては、関係機関等との連携体制を検討していくことが必要

避難誘導マニュアルへの反映

- 災害時の対応の流れに基づいて、どんな情報をどのような方法で伝達するかを整理
- 対応の「工夫」として整理して記載
- 段階ごとに多言語の文例を作成
- 「事前の取組」を整理して記載

今後実施すべき有効な対策案

- * 本マニュアルを活用して各施設で事前準備を進めていただくとともに、防災訓練等官民協働で繰り返し実施していく必要がある。
- * また、日ごろから災害時の対応を広く周知する取組や協力・連携体制づくりを官民協働で進めていく必要がある。
- * 協力・連携体制づくりを官民協働で進め、訓練等において協力・連携を実施するなど、いざという時の実効性が高められるよう取り組む必要がある。
- * 「事前の取組」として次のような取組を進める必要がある。
 - ・日ごろからの対策（避難誘導の考え方）の周知
 - ・訓練・学習会の実施
 - ・周知の取組・・・マニュアルに基づいた行動シート等の作成、マップ・パンフレット等の更新、関係機関や関係団体との連携促進 など