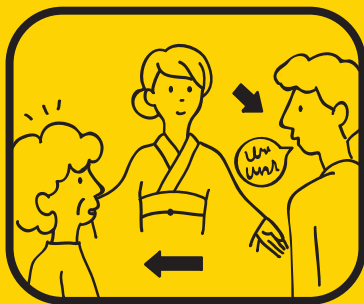




訪日外国人旅行者の宿泊時における 災害時初動対応マニュアル



はじめに

平成28年4月の熊本地震で被災された皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。

平成28年4月14日21時26分、熊本県熊本地方を震源地としたマグニチュード6.5の地震が発生し、その28時間後の4月16日1時25分に同じく熊本県熊本地方を震源地としたマグニチュード7.3の地震が発生し、熊本市や阿蘇市周辺で最大震度7を観測しました。

当時、九州各地を訪れていた外国人旅行者の中には、初めて地震を体験して混乱した方も少なくありませんでした。また、九州新幹線をはじめとした公共交通機関が麻痺するとともに、停電や道路網の寸断などにより、宿泊所や休憩所の確保、災害時情報の伝達、被災地からの移動など混乱を極めた状態となりました。

この様な中、ホテル・旅館をはじめとした観光に携わる皆様におかれましては、手探りで対応に追われるとともに、機転を利かせた丁寧な対応のおかげで1人の死者も出ることなく、訪日外国人旅行者を安全に帰国させることが出来たものと拝察いたします。

平成28年における訪日外国人旅行者数は、2400万人を突破し過去最高を記録し、政府では平成32年までに4000万人の来訪を目標に取り組みを進めています。

九州においても、平成28年には対前年比で約3割増加の約370万人と過去最高を記録しました。

国土交通省 九州運輸局では、今後ますます増加が見込まれる訪日外国人旅行者が安心して九州を訪れることが出来るよう、熊本地震において被災した外国人旅行者を安全に避難誘導した経験を活かし、外国人旅行者が宿泊する旅館・ホテルにおいて従事される方々の初動対応に関するマニュアルを取りまとめました。

九州における自然災害は、地震や風水害、火山噴火など様々ですが、このマニュアルでは、特に大規模地震における避難誘導のあり方を念頭に作成し、通常備えるべき防災対策に加えて、地震を体験したことがない外国人旅行者が取り得る行動や帰国支援に対応する事柄も記載しております。

観光産業に従事される皆様方には、非常時における避難誘導や情報提供がお客様に対する「おもてなし」の一部として、このマニュアルを参考に自社における体制を見直し、災害対応の準備に活用していただければ幸いです。

最後に、このマニュアルの作成にあたり、復旧復興でご多忙の中、アンケートやインタビュー、避難訓練に快くご協力いただきました宿泊施設の皆様に感謝申し上げます。

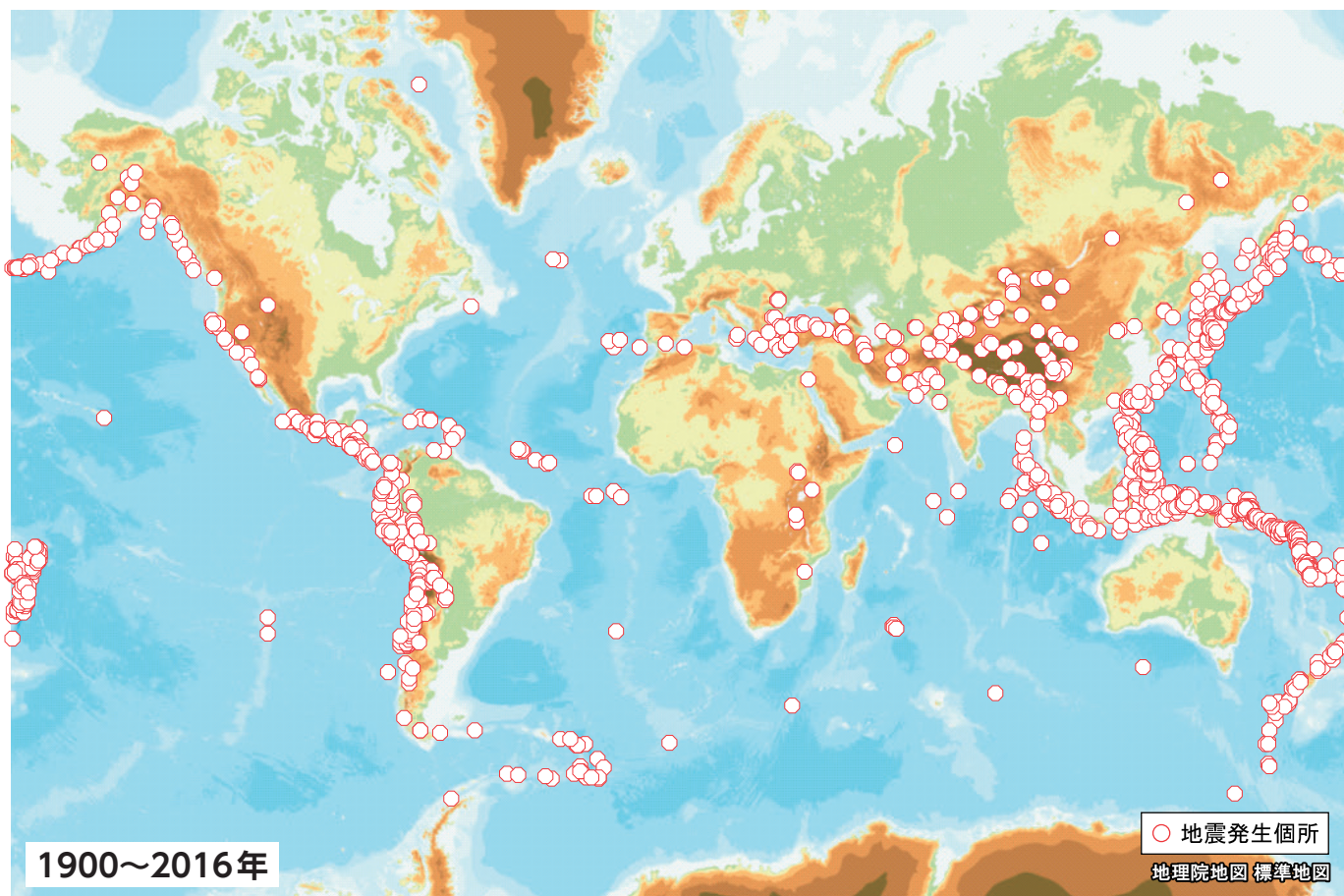
目次

I 外国人旅行者のことを理解しましょう	03
II 事前に準備しておきましょう	07
III 九州には、こんな自然災害があります	09
IV 災害が起こった時に対応しましょう（初動対応）	13
V 外国人旅行者の帰国支援	21
VI 災害時に必要となる情報	23
VII 参考資料	25

I 外国人旅行者のことを理解しましょう

災害、特に地震発生時の外国人旅行者について、次のような行動等をとる可能性があります。
初動対応の基礎知識として、準備しておいてください。

過去に世界で起きた地震の位置マップ (マグニチュード7以上)



出典：USGS (アメリカ地質研究所) ※米国内務省所管の研究所

1 地震そのものを理解できない 外国人旅行者の存在

- 頻繁に地震が起きている日本と違い、地震がこれまでほとんど起こったことがない国があります。たとえば、イギリス、フランス、ドイツといったヨーロッパの国、オーストラリアやカナダなどは、これまでに地震が非常に少ないといわれています。
- 大きな地震が発生したことがない国から来た外国人旅行者は、どうして地面や建物が揺れたり、家具が転倒してきたりするのかわからず、気が動転して混乱状態になることがあります。

対応の考え方 何が発生したのかを説明する必要があります。



2 地震の揺れで過剰に反応する外国人旅行者の存在

- 地震に対する基本的な知識を持つ日本人と違い、大きな揺れや建物の倒壊などへの不安から、ロビー等に集まってきて質問が殺到することがあります。特に施設や建物が安全であることを強調する必要があります。
- 熊本地震では、古い家屋の倒壊などがあり、大きな余震が続いたため家の中に入ろうとせず屋外で避難生活を続けている住民が多くいました。特に木造の旅館などは、最初の強い地震で倒壊しなかったとしても、余震で被害が生じる可能性も考えられます。建築の専門家に建物の耐震性について相談しておくことが望まれます。

対応の考え方 施設や建物が安全であることを強調する必要があります。



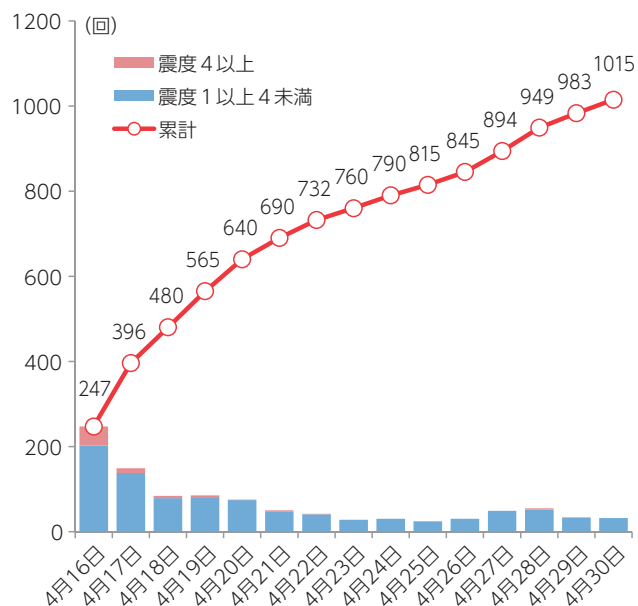
3 地震や余震の揺れによる恐怖で混乱を起こす外国人旅行者の存在

- 大きな地震の後で断続的に余震が発生した場合などは、恐怖で精神的に追い詰められてしまうことがあります。
- 団体旅行者の場合は、集団で混乱を起こすことがあります。

対応の考え方 ① 不安がる外国人旅行者に対して、ただ大丈夫というだけではなく「今、何が起きているのか」をわかってもらえるようテレビ等で情報収集し、状況説明する必要があります。

② 団体旅行者に対しては、添乗員の協力を得て素早く状況の説明をお願いする必要があります。

熊本地震後の余震の大きさと回数



2016年4月の熊本地震では、本震発災後、4月30日までに1000回以上の震度1以上の余震が発生。そのうち、震度4以上が70回以上発生。

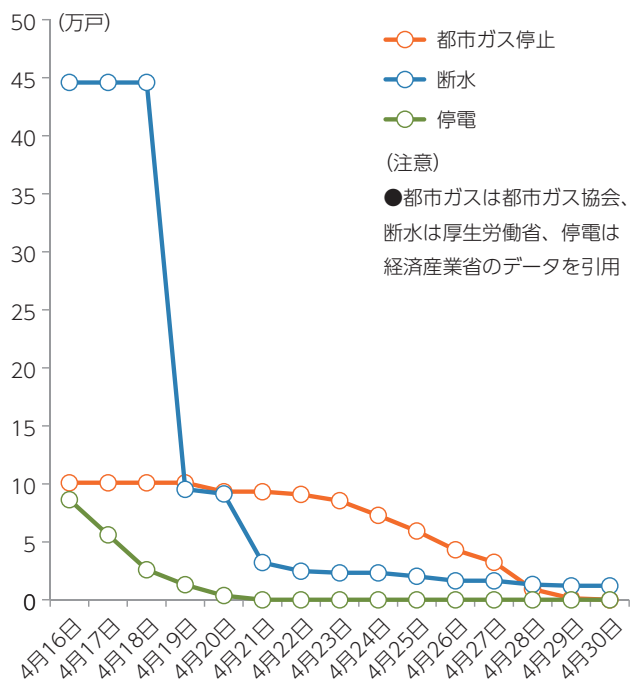
※地震や建物の耐震性を説明する専門用語等は、本マニュアルでは解説しませんので、確認しておいてください。

4 地震後の停電や断水を理解できない 外国人旅行者の存在

- 突然の停電や断水に、ホテルや旅館側の過失と勘違いをし、早く修復するよう要望や要求を言い立てる外国人旅行者が出てくる可能性があります。

対応の考え方 復旧の見通しや、水や明かりの準備、食料の配給状況などを説明する必要があります。

熊本地震によるガス、水道、電気の停止期間と戸数



2016年4月の熊本地震では、本震発災後、停電は5日後、都市ガス停止は14日後、断水は16日後に解消しました。

5 地震の後にエレベーターを使おうとする外国人旅行者の存在

- 地震の時は、停電で閉じ込められる恐れがあることは日本人には知られていますが、外国人旅行者の中にはエレベーターを使って逃げようとする方がいます。

対応の考え方 地震発生時には、エレベーターの使用禁止を徹底するとともに、なぜ使用できないのか明示(説明)する必要があります。

6 多くの外国人旅行者は自分だけで避難することができない

- 屋外の避難誘導や避難場所への移動に対し、地域の地理に詳しくない外国人旅行者は、単独で避難することができません。

対応の考え方 従業員による避難誘導や地域で指定されている避難場所への案内が必要です。

7 多くの外国人旅行者は最新の正しい情報を入手できない

- 地震後は、日本国内の知人や母国の家族に連絡を取りたいという相談が殺到することがあります。

対応の考え方 電話やインターネット等が使えなくなった場合に、連絡できませんと言うのは簡単ですが納得しない可能性があります。このような場合、提供できる情報やその情報源を伝える必要があります。

8 外国人旅行者の関係者から安否や滞留場所の問合せが殺到する

- 地震が発生した時、家族や同行者と離ればなれになっていた場合は、ホテルや旅館の方にその安否確認を求めてきます。

対応の考え方 施設に滞在している外国人旅行者が外出する際には、その行き先を聞いておくのが一番ですが、個人旅行者の場合は行き先の把握に言葉が分からないことがあるのでコミュニケーションの工夫が必要です。また、安否確認の担当者を指名しておき、各観光地や旅行会社の担当者等と連絡をとる訓練も必要です。

9 多くの外国人旅行者は被災している場所からの移動を希望する

- 地震等を怖がって「安全な場所へ移動したい」、「すぐに帰国したいがどうすればよいか」という情報を求めてくる場合があります。

対応の考え方 ①まずは、恐怖心を取り除き、公共交通機関が停止しているような場合は、むやみに移動しないよう伝える必要があります。②同時に、飛行機・タクシーその他の交通機関の最新の運行状況をどのように入手するか、また大使館、旅行会社、関連団体とどう連携するかを準備しておく必要があります。



Ⅱ 事前に準備しておきましょう

一般的な災害対応の手順や必要な水・食料・その他必要物資の備蓄については、消防法で定める消防計画や災害時マニュアルとして整備している宿泊施設も多いと思われます。

ここでは、外国人旅行者への対応として特別に必要となる備えについてのみ記述します。

あなたの施設で、外国人旅行者のための災害対応策として以下のことが実施されているかどうか、チェックしてみてください。

1 災害発生時の外国人対応の 指揮・命令系統の確立

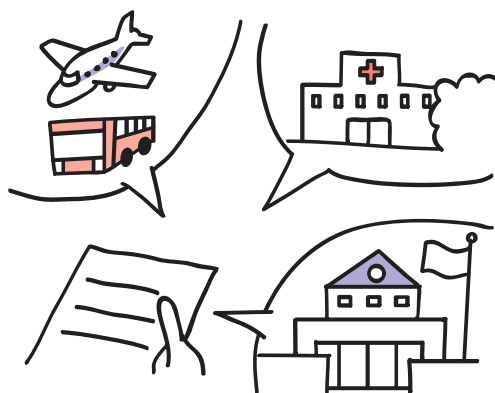
- 一般的な災害時の指揮・命令系統の中で、英語、中国語、韓国語を中心とした外国語で対応できる担当者を複数名選出しておきます。さらに、それらの担当者には、施設としての基本的な方針を示しておき、上司に相談しなくても相当程度のことが自主判断できるようにしておきましょう。



☐ できている ☐ できていない

2 外国人旅行者のための 情報収集先のリスト化

- 各国大使館・各種交通機関等の連絡先を事前にリスト化しておきます。また、リストを施設で働く方々全員で共有し、災害発生時の使用を考えて、所定の場所に配備又は、掲示しておきましょう。



☐ できている ☐ できていない

3 外国人対応のできる 地域内の施設の確認

- 災害時に利用できる地域内の施設を一覧表にして、住所や電話番号をリスト化しておくことが大切です。その中でも、英語が話せるなど外国人対応ができる病院などの施設は特にチェックしておきましょう。



☐ できている ☐ できていない

4 外国人旅行者へ普段から多言語での災害時の注意事項等の伝達

- 災害時の避難場所、注意事項などを多言語化した案内を、チェックイン時や部屋に貼り出しておくなど、普段から外国人旅行者へ伝達しておくことで、外国人旅行者に事前確認しておいてもらいましょう。
- その時、外国人旅行者があまり不安に感じないように注意する必要があります。

☐ できている ☐ できていない



5 ピクトグラム（図記号）の準備

- 災害時に必要なピクトグラムを、多言語による表記と併せて準備しておきます。外国人旅行者の行動や要求を前提としたシミュレーションを行って、「貼り付ける場所をどこにするか」「どのピクトグラムが何枚必要か」等を決めておきましょう。

☐ できている ☐ できていない



6 多言語での情報提供場所（又は位置）・提供方法・手段の工夫

- 地震発生後の外国人旅行者の行動や要求を前提としたシナリオを作成し、そのシナリオに従って人の配置・ピクトグラムの掲示場所等を決めておきましょう。
- また、情報提供の際に活用する多言語コミュニケーションツールの準備（コミュニケーションカード、ピクトグラム、音声データなど）をしておきましょう。

☐ できている ☐ できていない



7 外国人旅行者対応訓練

- 災害発生時は、外国語ができる方以外で対応しなければならないことも想定して、施設で働けるだけ多くの方を交えて訓練することが大事です。外国人旅行者のお客様にも可能であれば訓練に参加してもらい、日本人が気付きにくい点を改善していくよう心がけましょう。
- また、経営者は従業員のシフトについても外国語ができる方が常時1名いるなどの工夫が必要です。

☐ できている ☐ できていない

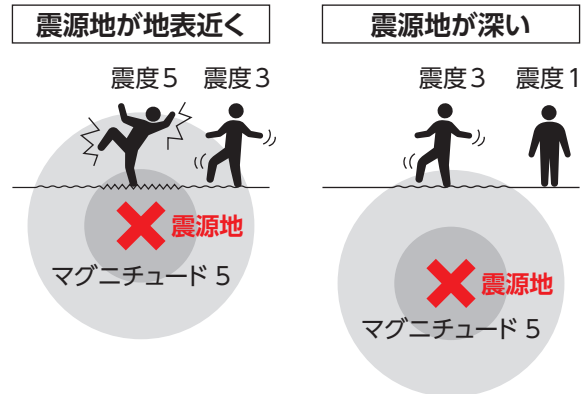


Ⅲ 九州には、こんな自然災害があります

日本で発生する可能性のある災害には様々なものがありますが、ここでは、特に九州に関係すると思われる地震・津波、風水害、火山噴火を取り上げます。

Ⅲ-1 地震の場合

地震が発生すると、震源に近い場所では揺れが大きく、震源から遠い場所では揺れが小さくなります。大きな地震では揺れは大きくなり、小さな地震では小さくなります。このような揺れの大きさを表現する尺度が震度です。

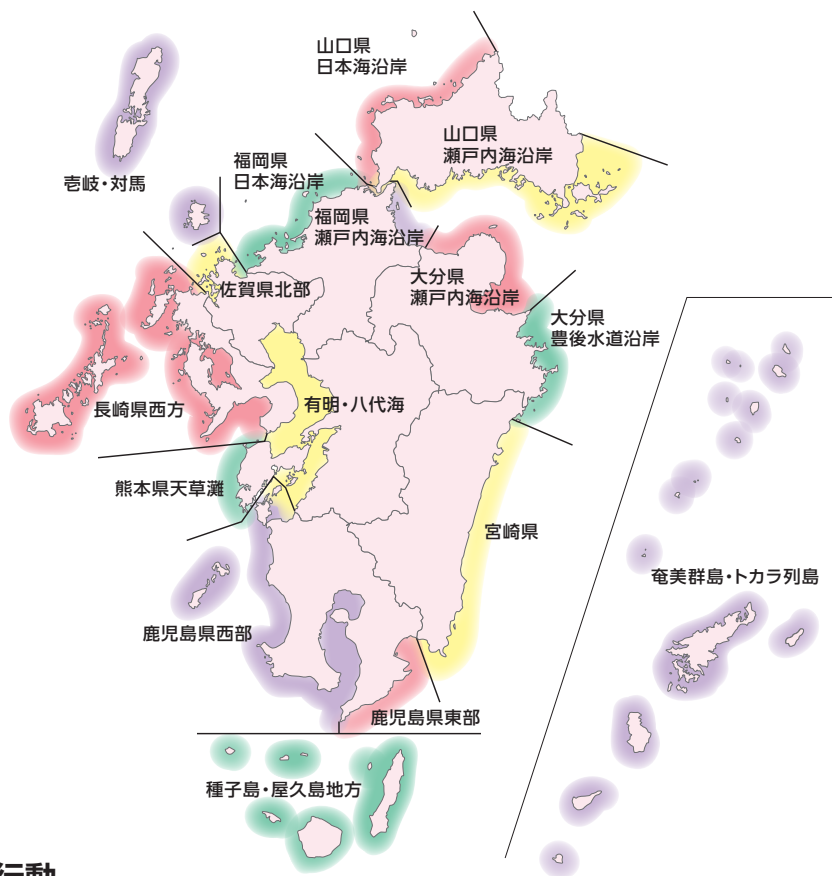


震度と揺れの状況			
震度0 人は揺れを感じない。	震度1 屋内で静かにしている人の中には、揺れをわずかに感じる人がいる。	震度2 屋内で静かにしている人の大半が、揺れを感じる。	震度3 屋内にいる人のほとんどが、揺れを感じる。
震度4 - ほとんどの人が驚く。 - 電灯などのつり下げ物は大きく揺れる。 - 座りの悪い置物が、倒れることがある。	震度5弱 - 大半の人が、恐怖を覚え、物につかまりたいと感じる。 - 棚にある食器類や本が落ちることがある。 - 固定していない家具が移動することがあり、不安定なものは倒れることがある。	震度5強 - 物につかまらないうと歩くことが難しい。 - 棚にある食器類や本で、落ちるものが多くなる。 - 固定していない家具が倒れることがある。 - 補強されていないブロック塀が崩れることがある。	
震度6弱 - 立っていることが困難になる。 - 固定していない家具の大半が移動し、倒れるものもある。ドアが開かなくなることがある。 - 壁のタイルや窓ガラスが破損、落下することがある。 - 耐震性の低い木造建物は、瓦が落下したり、建物が傾いたりすることがある。倒れるものもある。	震度6強 - はわないと動くことができない。飛ばされることもある。 - 固定していない家具のほとんどが移動し、倒れるものが多くなる。 - 耐震性の低い木造建物は、傾くものや、倒れるものが多くなる。 - 大きな地割れが生じたり、大規模な地すべりや山体の崩壊が発生することがある。	震度7 - 耐震性の低い木造建物は、傾くものや、倒れるものが増える。 - 耐震性の高い木造建物でも、まれに傾くことがある。 - 耐震性の低い鉄筋コンクリート造の建物では、倒れるものが増える。	

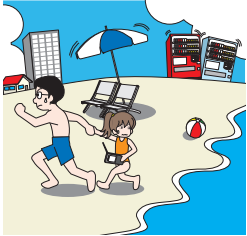
九州・山口県の津波予報区

気象庁は、地震が発生した時には地震の規模や位置をすぐに推定し、これらをもとに沿岸で予想される津波の高さを求め、地震が発生してから約3分（一部の地震※については最速2分程度）を目標に、大津波警報、津波警報または津波注意報を、津波予報区単位で発表します。

※日本近海で発生し、緊急地震速報の技術によって精度の良い震源位置やマグニチュードが迅速に求められる地震



津波警報・注意報の分類と、とるべき行動

	予想される津波の高さ		とるべき行動	想定される被害
	巨大地震の場合の表現	数値での発表(発表基準)		
大津波警報	巨大	10m超 (10m<高さ)	沿岸部や川沿いにいる人は、ただちに高台や避難ビルなど安全な場所へ避難してください。 津波は繰り返し襲ってくるので、津波警報が解除されるまで安全な場所から離れないでください。 ここなら安心と思わず、 より高い場所を目指して避難しましょう!	木造家屋が全壊・流失し、人は津波による流れに巻き込まれる。  (10mを超える津波により木造家屋が流失)
		10m (5m<高さ≤10m)		
		5m (3m<高さ≤5m)		
津波警報	高い	3m (1m<高さ≤3m)	 津波防災啓発ビデオ「津波からにげる」(気象庁)の1シーン	標高の低いところでは津波が襲い、浸水被害が発生する。人は津波による流れに巻き込まれる。  写真：豊頃町提供(2003年)
津波注意報	(表記しない)	1m (20cm≤高さ≤1m)	海の中にいる人は、ただちに海から上がって、海岸から離れてください。津波注意報が解除されるまで海に入ったり海岸に近付いたりしないでください。 	海の中では人は速い流れに巻き込まれる。養殖いかだが流失し小型船舶が転覆する。 

Ⅲ-2 火山噴火の場合

噴火警報は、生命に危険を及ぼす火山現象（大きな噴石、火砕流、融雪型火山泥流等、発生から短時間で火口周辺や居住地域に到達し、避難までの時間的猶予がほとんどない現象）の発生やその拡大が予想される場合に「警戒が必要な範囲」（生命に危険を及ぼす範囲）を明示して発表します。また、噴火警報を解除する場合等には噴火予報を発表します。

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

Ⅲ-3 風水害の場合

大雨や台風から身を守るためには、情報の収集が大切です。台風や大雨は、いつ、どこで、どのくらいの強さで発生するか、ある程度予想することができ、気象庁はそうした情報を「防災気象情報」として発表しています。テレビ、ラジオ、気象庁のホームページなどで最新の防災気象情報を収集するように心掛け、時間を追って段階的に発表される「注意報」や「警報」を活用して、早め早めの安全確保行動をとるようにしましょう。

気象状況	気象庁の情報	市町村の対応	住民の行動
大雨の約1日前 大雨の可能性が高くなる 大雨の半日～数時間前 雨が降り始める 雨が強さを増す 大雨の数時間～2時間程度前 大雨となる 大雨が一層激しくなる 広い範囲で数十年に一度の大雨	大雨に関する気象情報 大雨注意報 大雨警報（土砂災害） 大雨特別警報（土砂災害）	- 職員の連絡体制を確認 - 今後の気象状況に注意 - 災害準備体制（連絡要員を配置、防災気象情報を把握） - 災害注意体制（避難準備情報の発令を判断できる体制） - 必要地域に避難準備情報（発表中の注意報に、夜間に警報発表の可能性があると記載されている場合） - 必要地域に避難準備情報（台風の暴風域に入る前に） - 災害警戒体制（避難勧告の発令を判断できる体制） - 土砂災害発生危険度が高まっているメッシュ内の土砂災害警戒区域等の必要地域に避難勧告 - 災害対策本部設置 - 特別警報の住民への周知 - メッシュ情報を参照し、避難勧告等の対象範囲を再度確認	気象情報やハザードマップを確認 - 土砂災害警戒区域等の危険な箇所を把握 - 避難場所や避難ルートを確認 最新の情報を把握して、災害に備えた早めの準備を - 発表中の注意報に、夜間に大雨警報発表の可能性があると記載されている場合は、土砂災害警戒区域等にお住まいで避難行動に支援を必要とする方は、早めの避難 土砂災害警戒区域等にお住まいの方は地元市町村からの避難情報に留意するとともに「土砂災害警戒判定メッシュ情報」を確認し、速やかに避難 - 大雨警報や土砂災害警戒情報の基準に到達したメッシュでは、土砂災害警戒区域等の外の少しでも安全な場所に避難 - 台風の接近で暴風警報又は暴風特別警報が発表された場合、暴風で屋外を移動できなくなる前に早めの避難 - 避難しようとしたときに大雨や暴風で屋外に出ると生命に危険が及ぶ場合は、2階以上の、崖や沢からなるべく離れた部屋で待避 すでに災害が発生している可能性あり！直ちに地元市町村の避難情報に従うなど適切な行動を - これまでに経験したことのないような大雨となり、重大な危険が差し迫った異常事態



備えは大丈夫？



土砂災害警戒区域等にお住まいの方は早めの行動を！



すでに災害が発生している可能性あり！直ちに地元市町村の避難情報に従うなど適切な行動を

これまでに経験したことのないような大雨となり、重大な危険が差し迫った異常事態



Ⅳ 災害が起こった時に対応しましょう（初動対応）

Ⅳ-1 大きな揺れを感じたら（地震の発生時）

呼びかけ ☒ 地震はいつ起きるかわかりません。接客など、お客様と一緒にのときに起きることもあります。

☒ そんなとき、日本人旅行者への対応と同時に行うことになるため、混乱が生じないように落ち着いて外国人旅行者に呼びかけや対応をする必要があります。



1 身の安全の確保を呼びかける

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2 落ち着いた行動を呼びかける

- 事前に安全な場所を確認しておき、外国人旅行者に落ち着いて行動し、「慌てて外に飛び出さない」ように呼びかけましょう。
- 外国人旅行者の多くは、大きな揺れに対して建物内にいることが怖いと感じるので、一度建物外の安全な場所へ避難して、落ち着いてから建物内の安全な場所へ避難するよう呼びかけることもあります。
- 施設によっては、「エレベーターやエスカレーターを使用しない」ように呼びかけましょう。
- 大規模施設では、大勢の人への初動対応を行わなければならない状況が想定されるため、地震発生直後に混乱状態に陥らないよう「落ち着く」ように、呼びかけることが特に重要となります。

Point

発災直後は、館内放送など 大きな音声で呼びかけることが重要!

●発災直後は、外国人旅行者も動揺している
るので、身の安全や落ち着いた行動を館
内放送などで宿泊者に伝えるように呼びか
けることが重要です。

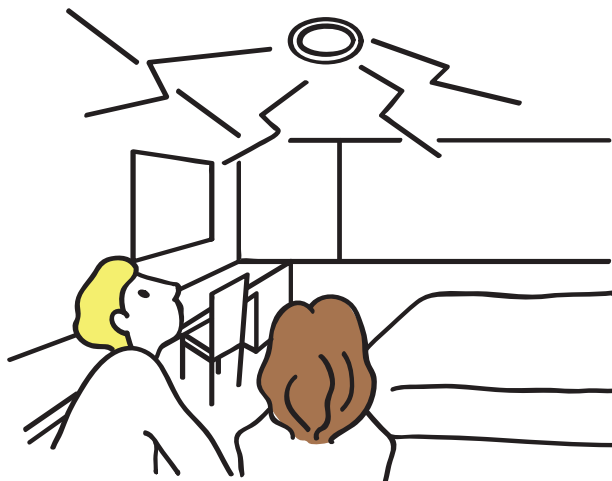
●本マニュアルの参考資料にある文例を参
考にしてください。

●そのときに、事前に多言語の音声案内を
録音しておくことが大切です。

●また、大地震時には停電して館内放送が
できないことも想定されます。そのとき
のために拡声器・メガホンなど、代替する機
器を準備しておくことも大切です。

●外国語（少なくとも英語）で話す内容を準
備するとともに多言語で表記したプラカ
ードを持参しておくことも大切です。

●最近は翻訳機能付き拡声器もあります。



IV-2 地震発生後に直ちにすること

- 呼びかけ** ☒ 地震の最初の揺れが収まったら、まずはじめに施設内の利用者に何が起これ、どうすればよいのかの呼びかけが必要です。
- ☒ その場合、館内放送が停電等で使用できない場合も想定して、「呼びかけ体制」を用意しておいてください。
- ☒ 停電等で暗い場所に備え、「明かり」を用意しておきましょう。



1 状況の説明を呼びかける

- 揺れが収まったら、現在何が起きているのか明確かつ簡潔に伝えましょう。
- 停電時の情報伝達には、メガホンや拡声器を活用しましょう。
- 身近にいる外国人旅行者には、口頭でも伝えましょう。また、言葉だけではなく、身ぶり手ぶりを交えて伝えましょう。
- 文例集を指差したり、ピクトグラムを提示したりしましょう。

.....

.....

.....

.....



2 津波情報に応じて避難誘導を呼びかける

- 津波の危険がある地域では、大津波警報・津波警報が発表されたときには、自治体等の指示に従い、直ちに避難を始めることが重要です。

Point

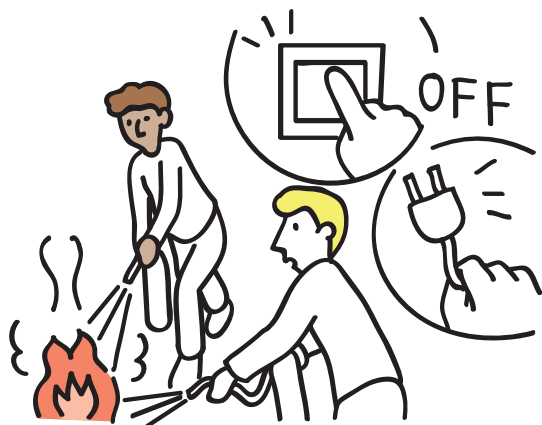
情報源にラジオは必須です!

- 地震後の停電の可能性を考えるとラジオが情報源の筆頭になります。(NHK 第1放送)
- 外国語放送の周波数についても事前に確認しておきましょう。
- ある程度の人数に聞いてもらうことを想定し、大きめのラジオと予備の電池を事前準備しておきましょう。
- クルマのカーラジオやカーテレビも活用可能です。

Point

緊急の場合は、日本語で「日本語がわかる方」と外国人旅行者へ呼びかける!

- 外国人旅行者が、日本語が堪能かどうかは、外見だけでは判断できません。
- 地震が起きてすぐには外国人旅行者も動揺していますが、一段落して落ち着いた状況では、日本語で「日本語がわかる方いますか」と声をかけると、日本語がわかる外国人旅行者が反応してくれるでしょう。
- 外国人旅行者にも、母国の言葉で地震の状況などを伝えられると、より安心できます。
- 協力いただける方に首から名札を下げるなど、一目で分かるようにできるといいでしょう。



3 出火防止と初期消火を呼びかける

- 出火防止の徹底と、火災発見時は初期消火を呼びかけましょう。



4 コミュニケーションの協力をお願いします

- 外国人旅行者と十分な対応ができない場合は、日本人旅行者で外国語が話せる人や、外国人旅行者で日本語の堪能な人にも協力をお願いします。

IV-3 大きな揺れが収まって一段落した時にすること

対応実施 地震発生直後の呼びかけが終わり、しばらく様子を見て、揺れの大きさ（震度5弱以上）から判断して、以下の対応を実施します。



1 安否確認

- 施設のフロアやゾーン毎に割り振られた従業員は、まず外国人旅行者を含めたお客様全員の安否確認を行います。
- その際、外国人特有の質問を受ける可能性がありますので、対応文例集を用意しておいたり、協力者を得てできる限り落ち着いて対応します。

コラム

熊本地震を契機とした地域における取り組み事例

- 黒川温泉では、地域住民より多い観光客や宿泊客を避難誘導するため、自治会と宿泊施設が合同で避難訓練を実施するようになりました。
→個々の施設のみならず、地域住民・行政の理解と連携方法を準備しておくことが重要です。
- 由布院温泉では、宿泊施設や観光施設関係者でSNS（LINEグループ）を活用して鉄道の運行状況や道路の被害状況を情報共有する取り組みが行われています。
→SNSやメール通信は、災害時に電話に比べ比較的繋がりがやすいと言われています。メーリングリストや共有する情報について、準備しておくといいでしょう。



2 ロビーフロアに集まってきた利用者の対応

- 施設利用者の多くは、地震の後は部屋に居ることの不安からロビー等が集まって来ます。特に外国人旅行者の場合、円滑に情報を得ることが難しいため不安が大きく、部屋に戻って待機してもらうのは困難です。そこで集まった利用者を、屋内の安全な場所に誘導します。



3 外国人旅行者対応窓口の開設

- 外国人旅行者対応窓口を開設し、身の安全を守る方法、出国や移動先までのサポート、帰国の相談等、可能な限りの情報提供を行う事を外国人旅行者に伝えましょう。
- 特に、交通情報に関する問い合わせが多いため、あらかじめ情報収集・提供の手順を定めておくといいでしょう。
- 外国人旅行者が個別に母国の領事館へ連絡することは領事館が混乱することになります。施設から行政の防災窓口を通して連絡してもらい、救助を求める方がいいでしょう。
- 外国人旅行者との多言語コミュニケーションを図る際に、本マニュアルの参考資料にあるコミュニケーションツールの活用が考えられます。

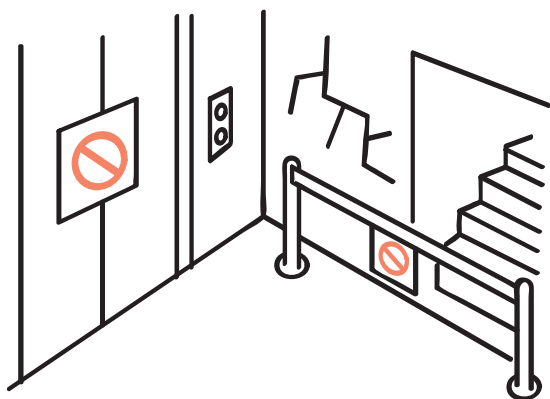
Point

客室内のチェック済みの目印は、緊急時に効果的!

- 客室数が多いホテルなどでは、フロア担当などが客室を見回って安否確認をすることが多い。
- そのときに、チェック済みを示す目印があると、ホテルスタッフも混乱した状況の中で効果的です。
- たとえば、熊本地震時には、ドアノブにかける簡単なリングを活用したホテルがあって、十分に機能したようです。



IV-3 大きな揺れが収まって一段落した時にすること (つづき)



4 建物の安全確認と ピクトグラム等の貼り出し

- 建物の安全を確認し、ピクトグラム等を使って、破損箇所に立ち入り禁止の表示をしたり、エレベーターやエスカレーターに使用禁止の表示をしたりします。
- その他、あらかじめ決めておいた場所に掲示板を設置し、必要に応じて用意したリスト等を多言語で大きく書いて貼り出します。



5 傷病者の取り扱い

- 外国人旅行者の傷病者が発生した場合は、応急処置を行います。治療が必要な場合は、近隣に医療救護所等が開設されているかを確認し、随行・搬送しましょう。外国語ができる日本人や日本語のできる外国人同行者がいる場合は、随行を依頼し、いない場合は従業員が付き添いましょう。



6 施設外外国人旅行者の受け入れと保護

- 近隣来訪者や通行者など施設利用者以外の外国人旅行者も、受け入れ可能な場合は積極的に保護をします。
- 災害発生時は、日本人の帰宅困難者の受け入れ等で混乱が予想されますが、外国語に堪能な従業員が従事している施設が外国人旅行者を受け入れることは、その施設の重要な使命として期待されています。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



7 火災発生時の避難誘導

- 火災が発生した場合は、消防計画の自衛消防隊が中心となり対応します。
 - 火災の発生や建物の崩壊で屋外への避難が必要になった場合…
- 1.火災が発生した場合、ならびに建物が崩壊する危険がある場合は、日本人・外国人の区別なく避難計画に従って、施設内の全員を屋外の安全な場所に誘導します。
 - 2.屋外へ避難した施設利用者を保護できなくなった場合は、避難所等の安全と思われる場所への移動をお願いすることになります。その際、外国人旅行者については避難所等の安全な場所まで付き添う必要があります。
 - 3.事前にいくつか安全な場所を確認するとともに誘導経路についても準備しておく必要があります。

V 外国人旅行者の帰国支援

情報収集 ☒ 災害が発生した場合、多くの訪日外国人旅行者は帰国を求めるまたは被災している場所からの移動を求めるため、空港までのアクセス、フライト運航状況を含む交通機関の情報について問い合わせが多く寄せられることが予想されます。

☒ しかし、問い合わせへの回答、あるいは帰国を支援するとしても、判断するための情報入手が重要となります。



◆ウェブサイトによる公共交通の情報収集

- 九州内のさまざまな公共交通機関の運行（運航）状況を調べることができます。悪天候時などの路線バス・離島航路の運行（運航）状況も確認できます。
- 平成28年4月の熊本地震の時も、新幹線や鉄道、高速バスなどの運行情報が公表されていました。
- 空港や公共交通会社などのウェブサイトは、参考資料の中に記載しています。



■九州のりものinfo.com

<http://www.norimono-info.com/index.php>

- このサイトは、九州全般の公共交通機関、鉄道（JR九州・西鉄・地下鉄・JR西日本・ほか）、バス、フェリー、航空の運行（運航）情報を提供しています。
- 平成29年2月現在125社の参加事業者の情報が随時更新されています。（ただし日本語のみ）



コラム

熊本地震時の帰国支援で 宿泊施設が困ったこと、 対応したこと

(宿泊施設アンケートの回答より)

- 地震後に交通機関の運行が停止していることはわかった。
- 福岡は地震による被害が少ないことがわかったため、福岡空港から帰国することを知らせた。
- 宿から近い公共交通が運行している駅やバスセンターまで送迎をした。そのときに宿の車やタクシーを利用した。しかし、道路の被害状況がわからなかった。
- 外国人旅行者が韓国領事館へ連絡し、臨時バスに迎えに来てもらった。
- 領事館が臨時のバスを運行していることを知らなかった。

外国公館の対応状況

(領事館インタビューより)

- 熊本地震の際は、訪日旅行者からの問合せをはじめ、本国の家族・友人からの安否確認で電話が繋がりにくい状態であった。熊本地震のような緊急事態には、ホームページに災害情報を随時アップしている。
- 韓国では、海外旅行者が渡航先と端末のメールアドレスを登録することで、緊急時に情報が配信されるシステムがあります。
→災害等の情報は、本国の外務省や駐日大使館・領事館のホームページに母国語で掲載されますので、説明が困難な場合は、母国政府ホームページの閲覧を促すことも有効です。
- 必要があればバス等の移動手段の手配を行うが、旅行者に対して出発場所や時間をどうやって知らせるかが課題であった。
→領事館等へ支援を要請する際は、個々の施設が対応するのではなく、自治体が避難場所や避難者数、連絡先を取りまとめた上で情報提供することが肝要です。そのためにも、日頃から地域での連絡体制を整えておきましょう。

このときにも、移動手段、出発の時間などを伝達する手段として、コミュニケーションツールを準備しておくといいでしょう。



VI 災害時に必要となる情報

VI-1 災害発生時情報源 災害発生時に各種情報が提供されるウェブサイトです。

- 災害が発生する前に予め収集しておく情報（連絡先や避難所など）と、災害発生後に状況に応じて収集する情報（被害状況や交通情報など）の2種類があります。通信手段が途絶した場合に備えて、施設が必要と思われる情報の精査とその情報源を確認し、まずは予め収集しておく情報を確認してください。

■観光庁災害時情報提供ポータルサイト

PC版：<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/pc/index.html>

スマートフォン版：<http://www.jnto.go.jp/safety-tips/mobile/>

■九州7県の防災ホームページ

福岡県：<http://www.bousai.pref.fukuoka.jp/index.php>

佐賀県：<http://www.pref.saga.lg.jp/bousai/default.html>

長崎県：<https://www.pref.nagasaki.jp/sb/>

熊本県：<http://cyber.pref.kumamoto.jp/bousai/>

大分県：<http://www.pref.oita.jp/site/bosaiportal/>

宮崎県：http://www.pref.miyazaki.lg.jp/kiki-kikikanri/kurashi/bosai/bosai_kikikanri_joho.html

鹿児島県：<http://www.pref.kagoshima.jp/bosai/>

■内閣府防災情報のページ：<http://www.bousai.go.jp/index.html>

■NHKワールド (NHK WORLD)：<http://www.nhk.or.jp/nhkworld/>

・NHKワールドのニュースや番組は、パソコンやスマートフォンで視聴することができます。

■NHKワールドTV 英語ニュース (NHK WORLD TV Latest News)

<http://www.nhk.or.jp/nhkworld/english/news/>

■NHKワールド ラジオ日本 (NHK WORLD RADIO JAPAN)

<https://www3.nhk.or.jp/nhkworld/ja/radio/> ※ Select language を選択

■LOVE FM国際放送：<http://lovefm.co.jp/>

- ・NHKは、地震・津波など大規模災害が発生した際、総合テレビ・BS1・BSプレミアムの副音声とラジオ第2で外国人向け放送を行います。
- ・福岡を中心に九州北部の一部のエリアではFM放送のLOVE FMで外国人向け放送を行います。
- ・ラジオの他に受信可能な場合は地上波放送・衛星テレビ・ケーブルテレビ・SNS※・携帯電話・スマートフォン等も活用してください。

※SNS Social Networking Service の略

※SNSを利用する際は、不正確な情報に注意してください。情報の発信元が信用できる機関かどうか注意して利用しましょう。

※口コミなど直接入手したもの、時として貴重な情報になります。

VI-2 医療拠点

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

- なお、「Safety tips for travelers」の「Contact list」ページを通じて外国人に対する医療を提供している機関に関する情報が入手可能になっています。

■観光庁災害時情報提供ポータルサイト

「Safety tips for travelers」>「Contact list」>「Guide for when you are feeling ill」

http://www.jnto.go.jp/eng/arrange/essential/emergency/mi_guide.html

VI-3 空港・鉄道・バス

■九州のりものinfo.com

<http://www.norimono-info.com/index.php>

- このサイトは、九州全般の公共交通機関、鉄道(JR九州・西鉄・地下鉄・JR西日本・ほか)、バス、フェリー、航空の運行(運航)情報を提供しています。
- 平成29年2月現在125社の参加事業者の情報が随時更新されています。(ただし日本語のみ)



■空港

福岡空港：<http://www.fuk-ab.co.jp/>

北九州空港：<http://www.kitakyu-air.jp/>

佐賀空港：<http://www.pref.saga.lg.jp/airport/>

大分空港：<http://www.oita-airport.jp/>

長崎空港：<http://nagasaki-airport.jp/>

熊本空港：<http://www.kmj-ab.co.jp/>

宮崎空港：<http://www.miyazaki-airport.co.jp/>

鹿児島空港：<http://www.koj-ab.co.jp/>

■道路情報

九州地方整備局 道路情報提供システム：<http://road.qsr.mlit.go.jp/>

日本道路交通情報センター：<http://www.jartic.or.jp/>



一般禁止
General prohibition



禁煙
No smoking



火気厳禁
No open flame



進入禁止
No entry



立入禁止
No admittance



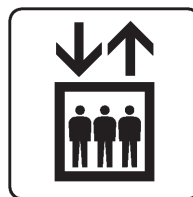
走るな/かけ込み禁止
Do not rush



さわるな
Do not touch



非常口
Emergency exit



エレベーター
Elevator



エスカレーター
Escalator



レストラン
Restaurant



飲料水
Drinking water



情報コーナー
Information



案内所
Question & answer



お手洗い
Toilets



救護所
First aid



シャワー
Shower



浴室
Bath



航空機／空港
Aircraft / Airport



鉄道／鉄道駅
Railway / Railway station



出発
Departures



バス／バスのりば
Bus / Bus stop

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



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

文例1 地震発生直後(揺れの最中を含む)の安全告知文例

日 大きな地震が発生しました。

英 A major earthquake has just occurred.

中 大地震発生 / 大地震发生

韓 큰 지진이 발생하고 있습니다.

日 テレビ・家具・調度品からなるべく離れてください。

英 Stay away from TVs and furniture.

中 請遠離電視、器具和家俱 / 请远离电视、器具和家具

韓 텔레비전・가구・일상 생활 용품으로부터 될수 있는 한 떨어져 주십시오.

日 近くの固定されているものにつかまってください。

英 Hold on to something secure.

中 請倚靠牢固的固定物 / 请倚靠牢固的固定物

韓 가까운 곳의 고정된 것을 쥐어 주십시오.

日 身の周りのもので落下物から頭を守ってください。

英 Protect your head from (the danger of) falling objects.

中 請保護頭部免於被掉落物品砸傷 / 请保护头部免于被掉落物品砸伤

韓 자신의 주변 물건으로 낙하물로부터 머리를 지켜 주십시오.

日 慌てて外に飛び出さないでください。

英 Don't rush outside in a hurry.

中 切勿驚慌奔逃到室外 / 切勿惊慌奔逃到室外

韓 당황해서 밖으로 뛰어 나오지 말아 주십시오.

日 エレベーターが止まったらすぐに降りてください。

英 Get out of the elevator immediately once it has stopped.

中 電梯一旦停止請立即離開 / 电梯一旦停止请立即离开

韓 엘리베이터가 멈추면 즉시 나가 주십시오.

日 津波がくるので逃げてください。

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

中 海嘯要來了，請逃生 / 海啸要来了，请逃生

韓 쓰나미가 발생하므로, 대피해 주십시오.

文例2 揺れが収まった後の告知文例

日 施設・建物は今後も揺れますが倒壊や崩壊はしません。

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

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

韓 시설・건물은 앞으로도 흔들리지만 도괴나 붕괴는 하지 않습니다.

日 揺れが収まった後はドアを開けたままにしてください。

英 After tremors have stopped, keep the room entrance door open.

中 在地震搖晃後，請打開門戶保持通暢 / 在地震搖晃后，請打開門戶保持通暢

韓 흔들림이 그치면 도어를 열어둔 상태로 해 주십시오.

日 施設内を動き回ったり施設外に出たりしないでください。

英 Stay inside the building without walking around.

中 請留在建築物內，且在建築物內不要四處走動 / 請留在建築物內，且在建築物內不要四處走動

韓 시설내를 돌아다니거나 시설밖으로 나가거나 하지 말아 주십시오.

日 喫煙や火気の使用は控えてください。

英 Stop smoking and using fire.

中 請不要吸煙和使用明火 / 請不要吸煙和使用明火

韓 흡연이나 화기의 사용은 삼가해 주십시오.

日 火災を発見したら非常ベルを押してください。

英 Push the emergency bell if you find a fire.

中 若發現火災，請立即觸動火災警報鈴 / 若發現火災，請立即觸動火災警報鈴

韓 화재를 발견했을 때는 비상벨을 눌러 주십시오.

日 火災を発見したら消火器で消してください。

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

中 若發現火災，請用滅火器撲滅 / 若發現火災，請用滅火器撲滅

韓 화재를 발견했을 때는 소화기로 꺼 주십시오.

日 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。

英 Don't use elevators or escalators.

中 請勿使用電梯或電扶梯 / 請勿使用電梯或電扶梯

韓 엘리베이터나 에스컬레이터는 사용 하지 말아 주십시오.

文例3 初動活動開始時の告知文例

日 揺れが繰り返し発生していますが施設・建物は倒壊や崩壊はしません。

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

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

韓 흔들림이 반복해서 발생하고 있습니다만, 시설·건물은 도괴나 붕괴는 하지 않습니다.

日 従業員が施設内を巡回しますのでドアを開けたままお待ちください。

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

中 請打開門，以便於工作人員巡邏檢查 / 请打开门以便于工作人员巡邏检查

韓 종업원이 시설내를 순회하므로 도어를 연 채로 기다려 주십시오.

日 ケガや火傷をした場合は従業員に申し出てください。

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

中 若受傷或被燒燙傷，請告知工作人員 / 若受伤或被燒燙傷，請告知工作人員

韓 부상이나 화상을 입었을 경우는 종업원에 말해 주십시오.

文例4 外国人对応開始時の告知文例

日 この施設は帰国や移動まで皆様の安全を守ります。

英 Our staff members are trained to ensure your safety during your stay here.

中 在您入住期間，我們將維護您的安全 / 在您入住期間，我們將維護您的安全

韓 이 시설은 귀국이나 이동까지 여러분의 안전을 지킵니다.

日 従業員の指示には必ず従ってください。

英 Act calmly and follow instructions from staff.

中 請按照工作人員的指示行動 / 请按照工作人员的指示行动

韓 종업원의 지시에는 반드시 따라 주십시오.

日 必要な情報・わからないこと・不安なことは従業員に訊ねてください。

英 Do not hesitate to contact us whenever you need information, have any questions or face any problems.

中 若有任何欲獲知的資訊、疑問或感到不安，請聯繫工作人員 / 若有任何欲获知的信息、疑問或感到不安，请联系工作人员

韓 필요한 정보·모르는 것·불안한 것은 종업원에게 물어 주십시오.

文例5 外国人対応文例

日 飲料水と食料は確保しています。

英 We have enough water and food in stock.

中 我們有儲備的水和食物 / 我们有储备的水和食物

韓 음료수와 식료는 확보하고 있습니다.

日 電気が止まっているので照明やエアコンは使えません。

英 Due to an electricity failure, the air conditioner and room lights cannot be used.

中 由於電力中斷，空調設備和照明裝置無法使用 / 由于电力中断，空调设备和照明装置无法使用

韓 전기공급이 멈췄으므로 조명이나 에어컨은 사용할 수 없습니다.

日 テレビやインターネットは使えません。

英 The TV and internet cannot be used.

中 電視和網路無法使用 / 电视和网络无法使用

韓 텔레비전이나 인터넷은 사용할 수 없습니다.

日 携帯電話やスマートフォンは使えません。

英 Mobile phones and smartphones cannot be used.

中 手機和智慧型手機無法使用 / 手机和智慧型手机无法使用

韓 휴대전화나 스마트 폰은 사용할 수 없습니다.

日 ラジオで外国語の放送をしています。

英 The current news in foreign languages is now available on the radio.

中 您可以收聽到外國語的廣播電臺 / 您可以收听到外国语的广播电台

韓 라디오로 외국어 방송을 하고 있습니다.

日 断水しているのでトイレの水は流れません。

英 The toilet doesn't flush due to stoppage of the water supply.

中 由於供水中斷，廁所無法沖水 / 由于供水中断，厕所无法冲水

韓 단수하고 있으므로 화장실의 물은 흐르지 않습니다.

日 断水しているので風呂・シャワーは使えません。

英 The bath and shower cannot be used due to stoppage of the water supply.

中 由於供水中斷，浴缸和淋浴間無法使用 / 由于供水中断，浴缸和淋浴间无法使用

韓 단수하고 있으므로 목욕탕·샤워는 사용할 수 없습니다.

文例5 外国人対応文例(つづき)

日 水は使えますがお湯は出ません。

英 Cold water only. No hot water is available.

中 我們只能提供冷水 / 我們只能提供冷水

韓 물은 사용할 수 있습니다만, 따뜻한 물은 나오지 않습니다.

日 電氣は復旧しましたが水道の復旧には時間が掛かります。

英 Electricity has been restored. Time may be required to restore the water supply.

中 電力已經恢復正常，但是供水的恢復還需要一些時間 / 電力已經恢復正常，但是供水的恢復還需要一些時間

韓 전기는 복구했습니다만, 수도의 복구에는 시간이 걸립니다.

日 水道は復旧しましたが電氣の復旧には時間が掛かります。

英 The water supply has been restored. Time may be required to restore electricity.

中 供水已經恢復正常，但是電力的恢復還需要一些時間 / 供水已經恢復正常，但是電力的恢復還需要一些時間

韓 수도는 복구했습니다만, 전기의 복구에는 시간이 걸립니다.

日 鐵道やバスが運行を停止しているので外出は自粛してください。

英 Public trains and buses are not in operation. Therefore, refrain from going outside.

中 鐵道和巴士已經停止運行，請不要外出 / 鐵道和巴士已經停止運行，請不要外出

韓 철도나 버스가 운행을 정지하고 있으므로 외출은 자제해 주십시오.

文例6 避難告知文例

日 1階(フロント)部分は浸水の可能性があるので上階に避難してください。

英 The ground floor may be flooded. Evacuate to the upper floor.

中 地面樓層有淹水的可能性，請移動到樓上避難 / 地面樓層有淹水的可能性，請移動到樓上避難

韓 1층(프론트) 부분은 침수 가능성이 있으므로 윗층으로 피난해 주십시오.

日 この建物から避難するので貴重品を持ってフロントに集合してください。

英 We must evacuate this building. Bring your valuables and gather at the front desk.

中 我們必須撤離這座建築物，請帶上個人隨身貴重物品，到大廳櫃檯集合

我們必須撤離這座建築物，請帶上個人隨身貴重物品，到大廳櫃檯集合

韓 이 건물로부터 피난하므로 귀중품을 가지고 프론트에 집합해 주십시오.

文例7 交通機関関係告知文例

日 鉄道やバスは運行していません。

英 Public trains and buses are not yet in operation.

中 鐵道和巴士已經停止運行 / 铁道和巴士已经停止运行

韓 철도나 버스는 운행하고 있지 않습니다.

日 鉄道やバスが運行していないので空港へ行くことは出来ません。

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

中 鐵道和巴士已經停止運行，現在無法前往空港 / 铁道和巴士已经停止运行，现在无法前往空港

韓 철도나 버스가 운행하지 않고 있으므로 공항에 갈 수는 없습니다.

日 母国や他国への航空機は現在就航していません。

英 All overseas flights are currently not in service.

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

韓 모국이나 타국으로 가는 항공기는 현재 취항하고 있지 않습니다.

文例8 連絡先告知文例

日 皆さんがここに居ることは、すでに大使館へ連絡しています。

英 We've already informed the embassy that you are here.

中 我們已經將大家在這裡的事情通知了大使館。 / 我们已经将大家在这里的事情通知了大使馆。

韓 여러분들이 여기 계신것은 이미,한국대사관에 연락했습니다.

日 旅行会社、航空会社の問い合わせ先はこちらです。

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

中 旅行社及航空公司的聯繫方式如下 / 旅行社及航空公司的联系方式如下

韓 여행 회사, 항공 회사의 문의처는 이쪽입니다.

日 国際交流協会の問い合わせ先はこちらです。

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

中 國際交流協會的聯繫方式如下 / 国际交流协会的联系方式如下

韓 국제교류협회의 문의처는 이쪽입니다.



鉄道やバスが運行していないので空港へ行くことは出来ません。

- There is no airport access because trains and buses are not in operation.
- 鐵道和巴士已經停止運行，現在無法前往空港 / 鐵道和巴士已經停止運行，現在無法前往空港
- 철도나 버스가 운행하지 않고 있으므로 공항에 갈 수는 없습니다.



断水しているので風呂・シャワーは使えません。

- The bath and shower cannot be used due to stoppage of the water supply.
- 由於供水中斷，浴缸和淋浴間無法使用 / 由于供水中断，浴缸和淋浴间无法使用
- 단수하고 있으므로 목욕탕·샤워는 사용할 수 없습니다.



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。

- Don't use an elevator or escalator.
- 請勿使用電梯或電扶梯 / 請勿使用電梯或電扶梯
- 엘리베이터나 에스컬레이터는 사용 하지 말아 주십시오.

飲料水と食料は確保しています。

- We have enough water and food in stock.
 - 我們有儲備的水和食物 / 我們有儲備的水和食物
 - 음료수와 식료는 확보하고 있습니다.
-

ラジオで外国語の放送をしています。

- The current news in foreign languages is now available on the radio.
- 您可以收聽到外國語的廣播電臺
您可以收聽到外國語的廣播電台
- 라디오로 외국어 방송을 하고 있습니다.

対面式カウンター用の作成例

指差し会話集 ※韓国語、中国語(簡・繁体字)もあります。

英語 / English		指差し会話集									
はい Yes いいえ No		申し訳ございません。分かりません。 We are sorry but we don't have any information right now.									
私は英語が話せませんので、このシートを使用して、話します。 Because I don't speak English very well, Let me use this chart to communicate.		現在情報を収集しており、状況が分かり次第お伝えします。 We are now gathering information, so we will update you as soon as we confirm the current situation.									
該当する質問に指さしてください。 Please point at the applicable question.		旅行会社 travel agency 航空会社 airline company 大使館 embassy 家族 family 友達 friend 分 minute 時間 hour 薬 medicine 電話 telephone 食べ物 food 水 water 毛布 blanket									
For Tourists		For Staff									
何が起きましたか? What happened?		大きな地震が発生しました。 A major earthquake has just occurred.									
電話がつかないがどうなるのですか? My phone has been disconnected, what's wrong?		携帯電話やスマートフォンは使えません。 Mobile phones and smartphones cannot be used.									
食料や水はありますか? Do you have enough water and food?		飲料と食料は確保しています。 We have enough water and food in stock.									
飛行機やバスは運行していますか? Is there any way to confirm the operating status of airplanes or trains?		鉄道やバスは運行していません。 Public train and buses are not yet in operation.									
この建物は安全ですか? Is this building safe?		施設・建物は今後も揺れませんが倒壊や崩壊はしません。 This building may shake again. However, it is safe and will not collapse.									
どこかへ、避難する場所はどこですか? Do I need to evacuate to somewhere?		ラジオで外国語の放送をしています。 The current news in foreign languages is now available on the radio.									
怪我しました。 I got injured.		問い合わせ、連絡先はこちらです。 For any inquiries, please contact here.									
自分はどうしたらいいのですか? What should I do?		従業員用の指示に従ってください。 Please follow the instructions of staff.									
空港までは、どうしたら行けますか? How can I get to the airport?		国際線の航空便はどうなっていますか? Do you know the operating status of international flights?									

お願いポスター



お願い
please / 請求 / 請求 / 부탁말씀

- 1 日:揺れが収まった後はドアを開けたままにしてください。**
 英: After tremors have stopped, keep the room entrance door open.
 中: 在地震搖晃後, 請打開門戶保持通暢 / 在地震搖晃後, 請打開門戶保持通暢
 韓: 흔들림이 그치면 도어를 열어둔 상태로 해 주십시오.
- 2 日:施設内を動き回ったり施設外に出たりしないでください。**
 英: Stay inside the building without walking around.
 中: 請留在建築物內, 且在建築物內不要四處走動 / 請留在建築物內, 且在建築物內不要四處走動
 韓: 시설내를 돌아다니거나 시설밖으로 나가거나 하지 말아 주십시오.
- 3 日:喫煙や火氣の使用は控えてください。**
 英: Stop smoking and using fire.
 中: 請不要吸煙和使用明火 / 請不要吸煙和使用明火
 韓: 흡연이나 화기의 사용은 삼가해 주십시오.
- 4 日:火災を発見したら非常ベルを押してください。**
 英: Push the emergency bell if you find a fire.
 中: 若發現火災, 請立即觸動火災警報鈴 / 若發現火災, 請立即觸動火災警報鈴
 韓: 화재 발견했을 때는 비상벨을 눌러 주십시오.
- 5 日:火災を発見したら消火器で消してください。**
 英: Use a fire extinguisher to put out any fires that you find.
 中: 若發現火災, 請用滅火器撲滅 / 若發現火災, 請用滅火器撲滅
 韓: 화재를 발견했을 때는 소화기로 꺼 주십시오.
- 6 日:怪我や火傷をした場合は従業員に申し出てください。**
 英: Let staff know immediately if you are injured or burned.
 中: 若受傷或被燒燙傷, 請告知工作人員 / 若受傷或被燒燙傷, 請告知工作人員
 韓: 부상이나 화상을 입었을 경우는 종업원에 말해 주십시오.
- 7 日:必要な情報・わからないこと・不安なことは従業員に訪ねてください。**
 英: Do not hesitate to contact us whenever you need information, have any questions or face any problems.
 中: 若有任何欲獲知的資訊、疑問或感到不安, 請聯繫工作人員 / 若有任何欲獲知的資訊、疑問或感到不安, 請聯繫工作人員
 韓: 필요한 정보 모르는 것 불안한 것은 종업원에게 물어 주십시오.



注意喚起ポスター



余震に備えて
aftershock / 餘震 / 余震 / 여진

- 1 日:周りの人に声をかけながら、慌てず、まず身の安全を！**
 英: Call the attention of those around you. Remain calm, and secure your personal safety!
 中: 提醒周圍人注意, 保持冷靜, 首先確保人身安全 / 提醒周圍人注意, 保持冷靜, 首先確保人身安全!
 韓: 주변사람들의 안전을 확인하면서, 당황하지 말고, 먼저 신변의 안전을 확보하세요
- 2 日:テレビ・家具・調度品からなるべく離れてください。**
 英: Stay away from TVs and furniture.
 中: 請遠離電視・器具和家具 / 請遠離電視・器具和家具
 韓: 텔레비전・가구・일상 생활 용품으로부터 될수 있는 한 멀어져 주십시오.
- 3 日:近くの固定されているものにつかまってください。**
 英: Hold on to something secure.
 中: 請倚靠牢固的固定物 / 請倚靠牢固的固定物
 韓: 가까운 곳의 고정된 것을 쥐어 주십시오.
- 4 日:身の回りのもので落下物から頭を守ってください。**
 英: Protect your head from (the danger of) falling objects.
 中: 請保護頭部免於被掉落物品砸傷 / 請保護頭部免於被掉落物品砸傷
 韓: 자신의 주변 물건으로 낙하물로부터 머리를 지켜 주십시오.
- 5 日:慌てて外に飛び出さないでください。**
 英: Don't rush outside in a hurry.
 中: 切勿驚慌奔逃到室外 / 切勿驚慌奔逃到室外
 韓: 당황해서 밖으로 뛰어 나오지 말아 주십시오.
- 6 日: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。**
 英: Don't use elevators or escalators.
 中: 請勿使用電梯或電扶梯 / 請勿使用電梯或電扶梯
 韓: 엘리베이터나 에스컬레이터는 사용 하지 말아 주십시오.



外国人モニターによる実地訓練の概要

今回の災害時初動マニュアルを策定するにあたり、熊本地震を経験した阿蘇市と由布市の宿泊施設の協力のもと外国人モニターの参加による初動対応実地訓練を行いました。

協力施設	阿蘇プラザホテル（熊本県阿蘇市内牧）、ゆふいん花由（大分県由布市湯布院町）
被害想定	・13時00分に熊本地方を震源としたM7.3、震度6弱の地震が発生。 ・阿蘇地方でも震度6弱を記録、震度4程度の余震が数回有り。 ・建物は大きく揺れたが被害はなく、ライフラインは停電・断水状態。 ・交通（鉄道、航空機、バス）は、運転見合わせ中。
実地訓練	①地震発生時 ②地震発生直後 ③一段落したときや帰国要請といった3つのステージを設けて外国人旅行者を装ったモニターへ宿泊施設のスタッフが対応したときの初動対応の難しさ、問題点などを検証。
外国人モニター	8名 韓国、中国、台湾、ロシア（英）、豪州（英）

〈実施訓練の流れ〉

ステージ1 地震発生

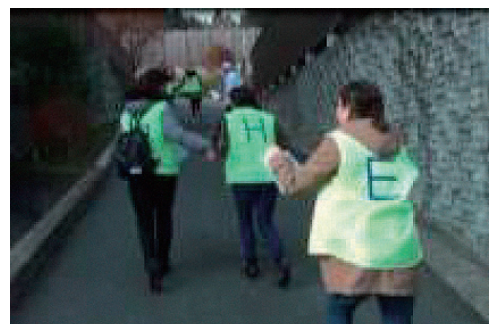
- 身の安全の呼びかけ（机下へ避難、頭部保護）
- 身近な範囲の出火防止
- 初期消火の呼びかけ

ステージ2 大きな揺れの収まり

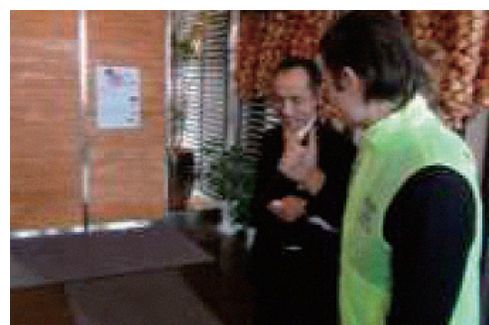
- 状況の説明
 - 冷静な行動の呼びかけ
 - 安全な場所への誘導
- ※可能な限り駐車場等、建物の外への避難が望ましい

ステージ3 一段落してから

- 外国人旅行者専用窓口の開設
- 宿泊者の安否確認
- 負傷者の救護
- 連絡事項の掲示（使用・立入禁止等）
- 帰国等の支援



▲発災後のスタッフ誘導訓練（由布院）



▲ピクトグラムで危険箇所の注意説明（由布院）



▲地震状況の説明訓練（阿蘇）



▲外国人専用窓口対応の訓練（阿蘇）

実地訓練を通して出てきた主な意見

外国人モニターからの主な意見

基本的な対応として

- 外国人は、地震の際、日本の建物が安全なのかどうかわからない。だから建物から一旦外に出た方が安全だと認識している。
- 多くの外国人旅行者を対応するとなると、少ないスタッフ数での対応方法を事前に考えておく必要がある。
- 簡単な英語でもいいので、話しかけを続けてもらう方が安心できる（沈黙は不安、母国語はなお安心）。
- 呼びかけや説明は、大きな声で話をしてもらう方が安心できる。また、スタッフが落ち着いた対応ができることが安心感につながる。

外国人旅行者への普段の防災対応について

- 多くの外国人は、地震発生直後はかなり焦っており、説明は聞かないと思うので、地震時の注意事項や避難場所は、ホテルチェックイン時にチラシを渡しておいた方がいい。

外国人旅行者とのコミュニケーションについて

- コミュニケーションツールは、すべてに対応できるものではないが、よかったと思う。
- 地震が起きてすぐは大きなピクトグラムやコミュニケーションツールを通しての対応しかできないと思う。しかし、少し落ち着いてからは、日本語で「日本語が分かる外国人の方、集まってください」と声をかけ、その人達から他の外国人に情報を伝えてもらうといい。ネイティブから伝えられる方が安心する。
- コミュニケーションで不便を感じた際は、共助の呼びかけを「日本語」で外国人にも求めればよい（結果、日本語が分かる外国人が集まる）。
- コミュニケーションツール以外に、メモを使って書いてコミュニケーションをとれたのがよかった。
- メモで伝えるときに中国人は日本の漢字でもある程度わかる。例えばローマ字も、“OITA”よりも“大分”と漢字の方がいい。

宿泊施設のスタッフからの主な意見

- いち早く正確な情報を伝える事が大切だ。
- 大地震のときは停電するから、メガホン使用が有効的だと感じる。
- 言葉の壁が大きく、ジェスチャーで伝えられる事はたかが知れていると感じた。災害時に必要な言葉は、習得しておく必要がある。
- 大きなホテルなどでは、3日間はホテルが倒壊の危険がない限り、食料、水、防寒、プライバシーの問題においてホテルで避難するのが一番よい。



意見交換会の様子（上：阿蘇プラザホテル、下：ゆふいん花由）

防災情報収集リスト

(情報収集・記入日 年 月 日)

	防災関連施設名	電話番号	住所	施設までの距離
行政関連	区・市役所			
	消防署			
	警察署			
避難場所	避難場所 1			
	避難場所 2			
	避難場所 3			
医療	災害拠点病院			
	医療機関 1			
	医療機関 2			
ライフライン	電気			
	ガス			
	水道			
	給水拠点 1			
	給水拠点 2			
交通機関	JR九州			
	〇〇駅			
	〇〇鉄道株式会社			
	バス会社			
	タクシー会社			
その他				

平成 29 年 2 月 (2017 年)
国土交通省 九州運輸局