

2019

外国人観光客への

災害時等対応マニュアル

Disaster response manual
for foreign tourists



はじめに

平成23年3月11日の東日本大震災発生時には、交通機関が麻痺し、災害時情報の伝達等は混乱を極めた状態となりました。また、多くの外国人観光客が滞在しており、その中には初めて地震を経験してパニックになった方も少なくありませんでした。また、ホテル・旅館をはじめとした観光に携わる皆様方は、外国人観光客の安全確保の対応に追われたことと思います。

香川県では、地震災害や豪雨による土砂災害など、様々な災害リスクが想定されますが、特にこれから30年以内に70%の確率で起こると言われている“南海トラフ地震”には備える必要があります。

このマニュアルは、防災対策全般についてではなく、事業者の皆様方が災害時に外国人観光客のために行うべき事柄として、

- ・外国人観光客に関する基礎知識
- ・外国人観光客に対する初動対応内容
- ・平常時から取り組むべき準備
- ・外国人観光客への情報提供の仕方

の以上4点について、対応の仕方が記載されています。

このマニュアルは主に自然災害を想定して作成されており、具体的には地震・津波、豪雨・土砂災害等を対象としています。また、ホテル・旅館等の宿泊施設での対応を中心に記載をしておりますが、宿泊業界以外の各種観光関係業の方々にも、応用してお使いいただけます。

東日本大震災後、日本に訪れる外国人観光客は急激に落ち込んだものの、現在は震災発生前の水準に戻りつつあります。しかし、先の震災が残した課題や教訓などを忘れてはなりません。宿泊施設をはじめとして香川県で観光に携わる皆様方が、突然の地震などの発生にも慌てることなく、外国人観光客に対して避難誘導や情報提供等を行うことができる体制を築いておく必要があります。このことが、香川県の観光の安全性の向上、ひいては、外国人観光客誘致の鍵となることは間違いありません。そのためにこのマニュアルが、皆様のお役にたてば幸いです。

目次

第1部 初動対応のための基礎知識	2
外国人観光客の災害に対する知識および特有な反応	
第2部 初動対応	4
災害が発生したら実施すること	
第3部 平常時からの準備	6
外国人観光客への初動対応のためにあらかじめ準備しておくこと	
第4部 情報提供	8
事業者が把握しておくことが望ましい情報源	
災害拠点病院	
外国人観光客が知っておくと役立つ情報源	
外国語対応	
ピクトグラム（図記号）	10
災害時対応文例集	12
災害時情報提供アプリ「Safety tips」	15
参考資料 ピクトグラムと文例集の併用	16

第1部 初動対応のための基礎知識

外国人観光客は、災害の経験や知識についてばらつきがあり、日本で発生しやすい地震・津波や台風といった風水害が一般的でないことがあります。そのため、日本で発生する災害に対する基本的知識や避難行動について通常日本人が持つ知識を有していないことに留意することが求められます。

外国人観光客の災害に対する知識および特有な反応

共通事項



外国人 災害そのものを理解できない人がいる。

災害を経験したことがない外国人観光客は、災害が発生したことを理解できない可能性があり、気が動転してパニック状態になることがあります。

対応者 何が発生したのかを説明する必要があります。(対応文例集 p12~14 参照)

外国人 災害が発生した後、観光・宿泊施設において停電や断水が発生することが予測できない。

災害によって発生した停電や断水でも、外国人観光客の中には施設側の過失と勘違いし、早く修復するよう要望する人や要求を言い立てる人が出てくる可能性があります。

対応者 停電や断水が災害によって発生したことや、復旧の見通し、携帯トイレや照明の準備、飲料水や食料の配給状況などを説明する必要があります。(対応文例集 p13、参考資料 p17 参照)



外国人 災害が発生した後も通常通りエレベーターを使おうとする人がいる。

災害時は停電や被災によって止まっていること、あるいは閉じ込められる恐れがあるので、エレベーターを使ってはいけないことは日本人にはよく知られていますが、外国人観光客はそうではないため、エレベーターを使って避難しようとする人がいます。

対応者 災害時には、エレベーターの使用禁止を徹底する必要があります。(対応文例集 p13、参考資料 p16 参照)



外国人 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。

発生した災害を怖がって『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人がいます。

対応者 まずは、災害に対する恐怖心を取り除き、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。同時に、飛行機・鉄道・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。

地震



外国人 地震の揺れで感じた疑問をそのままぶつけてくる人がある。

日本人は揺れの大きさで、ある程度は被害の大きさを予測できますが、外国人観光客は過剰に反応する傾向があり、『建物は安全か』、『何がどうなっているか』、といった質問が殺到することがあります。

対応者 事前に建物や施設の耐震性、施設内の内装の安全性を把握し、問題がある場合には対策を行う必要があります。地震の揺れに対する耐震性が十分な場合は、建物や施設が安全であることを強調して伝えます。また、耐震性に問題がある場合は、建物や施設からの避難誘導が必要です。(対応文例集 p14 参照)

津波・高潮



外国人 高いところへ避難しようとして、その場に留まろうとしたり低い方向に避難しようとする人がある。

津波・高潮警報や津波注意報が発表されても、その場に留まることや今いる場所より低い方向に避難することが危険であることがわからないことがあります。

対応者 施設の立地場所が津波・高潮による浸水区域である場合は、外国人観光客に対して『ここは津波・高潮による浸水の恐れがある』ことを説明し、直ちに高いところへ避難誘導する必要があります。また、想定外の高さとなる津波・高潮が発生する可能性があることにも留意しましょう。(対応文例集 p14、参考資料 p19 参照)

豪雨・土砂災害



外国人 豪雨、または豪雨が予想されている状況にもかかわらず出かけようとする人がある。

滞在地または目的地が豪雨になっていたり、気象情報で「記録的短時間大雨情報」や豪雨による「土砂災害警戒情報」が発表されているにもかかわらず、旅程を優先させて出かけようとする人がいます。

対応者 豪雨のエリアにあること(または目的地に豪雨が迫っていること)等を、従業員の皆さんがテレビ・ラジオの気象情報から降雨情報を収集して、外国人観光客に対して説明するとともに、以下についても伝える必要があります。(対応文例集 p14 参照)

- ・道路が冠水して歩けなくなる恐れ
- ・ため池の決壊や、土砂災害が起こる可能性
- ・交通機関が不通となって目的地に行けない可能性
- ・ホテル等に帰ってこられなくなる可能性等

第2部 初動対応

災害が発生したら実施すること

共通事項



「従業員の指示に従う」行動の呼びかけ

日本を訪れている外国人観光客が自国の習慣に任せて勝手に行動すると、混乱を招く可能性があります。すべての外国人観光客に『従業員の指示に従うことが最も安全だ』ということを認識してもらうことが大切です。そのため、『従業員の指示に従って、落ち着いて行動してください』といったメッセージを、拡声器、テレビ、掲示板等で伝えます。また、館内放送の音声自動翻訳できる機器やスマートフォン、タブレット端末で利用できる音声自動翻訳アプリ等を活用することも有効です。



建物や施設の安全確認とピクトグラム等の貼り出し

建物や施設の安全を確認し、ピクトグラム等を使って、破損箇所に立入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ます。その他、あらかじめ決めておいた場所にピクトグラムや掲示板を設置し、必要に応じて用意した防災情報収集リスト等を多言語で大きく書いて貼り出します。
(ピクトグラム p10～11 参照)

状況の説明

『現在、何が起きているか』を明確かつ簡潔に伝えるために以下の準備をしましょう。

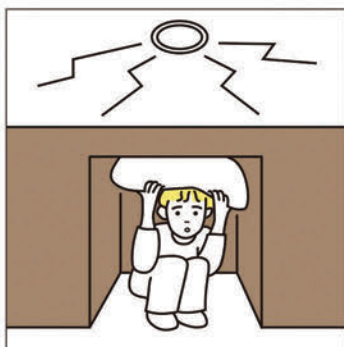
- ・ テレビの映像が流せる状況であれば活用する
 - ・ 停電時の情報伝達には、メガホンや拡声器を活用する（従業員）
- 身近にいる外国人観光客とコミュニケーションをとりましょう。
- ・ 知り得た情報を口頭や身振り手振りを交えて伝える
 - ・ 文例集を指差す（従業員に配布）
 - ・ ピクトグラムを提示する（従業員に配布）

なお、スマートフォンやタブレット端末で利用できる音声自動翻訳アプリ等を活用することも有効です。
(情報提供 p8～9、対応文例集 p12～14、参考資料 p16～19 参照)

滞在者の安否確認

ホテルや旅館では、フロアごとに割り振られた従業員が客室の状況と安否確認を担当します。まず、外国人観光客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、対応文例集を参照しつつ、落ち着いて対応し、同時に客室の状況も確認します。その際、『各フロアのお客様の安全と客室の状況を確認します。ドアを開けてお待ちください』とアナウンスしましょう（メガホンや拡声器で呼びかけましょう）。
(対応文例集 p12～14 参照)

地震



危険回避の呼びかけや身の安全確保

大きな地震の後にはしばらく余震が続きます。外国人観光客自身による身の安全の確保を具体的に呼びかけましょう。

- ・余震から身の安全を確保しましょう
- ・姿勢を低くして枕、鞆等で落下物から頭を守りましょう
- ・ベッドや机の下にもぐって体を守りましょう
- ・窓・家具・調度品・機械類から離れましょう
- ・ドアは開けたままにしておきましょう
- ・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（対応文例集 p14 参照）

津波・高潮



高いところへの避難の呼びかけ・誘導

津波・高潮情報を確認し、高台や避難ビルに迅速に移動することを呼びかけます。事前に各施設で決めている津波・高潮避難場所から選び、直ちにそこへ移動することを呼びかけ、誘導しましょう。

- ・近所の高いビル（津波・高潮避難ビル）
- ・近くの高台（津波・高潮避難場所）

安全に避難できる高台や避難ビルがない場合には、同一施設の上層階への避難を呼びかけましょう。

- ・このビルの〇〇階以上に避難してください（対応文例集 p14 参照）

豪雨・土砂災害



堤防決壊等による避難の呼びかけ

河川の堤防等の決壊前に、国土交通省の河川事務所・水位観測所が観測する河川水位情報が「避難判断水位」になると、市町から避難準備情報が発表されます。上層階がない施設の場合は、この避難準備情報の「避難準備・高齢者等避難開始」が発表されたらお客様の避難を開始しましょう。また、テレビ・ラジオ等からの最新情報と施設周辺の安全度について確認し、その情報を外国人観光客にも提供しましょう。河川の堤防等が決壊した場合には、高いところ（同一ビルの上層階、近所の高いビル、避難ビル等）へ迅速に移動することを呼びかけましょう。冠水した道路の中を避難すること、夜間に避難することは危険なことがありますので、状況を確認して行動しましょう。やむを得ず避難する時には、できるだけスニーカーや紐ぐつの着用を呼びかけるとともに、長い杖や傘等で水位や障害物を確認しながら移動しましょう。なお、夜間の停電時には、車のヘッドライトが明かりとして有効であることを覚えておきましょう。

集中豪雨時の呼びかけ

集中豪雨については、短時間で集中的に降るため、外出を避け、施設内に留まることを呼びかけましょう。

ただし、下水管が雨水を処理しきれなくなって路上にあふれ、施設の地下階や1階が浸水する恐れもあるので、施設内の高いフロア（同一ビルの上層階）への移動を促しましょう。特に、地下階に店舗等がある場合は、速やかにお客様を地上階に誘導しましょう。（対応文例集 p14 参照）

第3部 平常時からの準備

外国人観光客への初動対応のためにあらかじめ準備しておくこと

共通事項



災害発生時の外国人観光客への対応の命令系統の確立

事業者の皆様方は事前に、災害時の指揮・命令系統が確立されていると思われませんが、外国人観光客への対応としては、英語・中国語・韓国語・タイ語を中心とした言語で対応できる担当者を複数名選出し、基本的な対応方針を理解して、災害発生直後には自主的な判断が求められる事態も発生することを十分認識してもらうことが大切です。

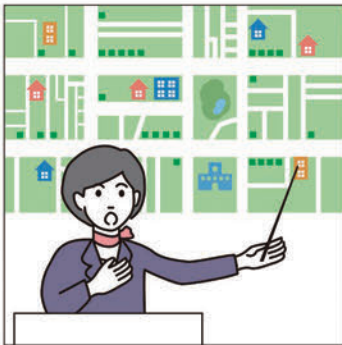
施設が立地する地域の災害危険の把握

施設が立地する地域の災害について、従業員の皆さんが把握しておくことが重要です。自治体のハザードマップ等に事前に目を通し、どの程度の被災が想定されているかを把握しておきましょう。これにより、備えなければならない災害が確認でき、外国人観光客に対する指示・誘導がより具体的にできるようになります。



施設周辺の避難場所や給水拠点等の確認

施設周辺の避難場所や一時滞在施設、給水拠点、医療機関、災害時に利用できる施設等の名称や場所等を確認し、リストアップしておくことが重要です。
(防災情報収集リスト参照)



災害時に連携すべき施設や事業者等の確認

災害時に連携して対応することが望ましい施設（例えば、外国人観光客への英語対応ができる施設等）や事業者（例えば、近隣の大型商業施設やホテル等）の名称や場所等を確認し、リストに加えておくとともに災害時の協力を要請しておきましょう。
(防災情報収集リスト参照)



外国人観光客のための情報収集先のリスト化

各国大使館・国際交流組織・各種交通施設（空港とタクシー会社も含む）・通用可能言語別の病院等の連絡先を事前にリストアップしておきます。また、リストを従業員の皆さん全員で共有し、災害発生時にどう対応するかを考えて、準備しましょう。
(防災情報収集リスト参照)

ピクトグラム（図記号）と多言語の文例集を併用

災害時に必要なピクトグラムを、多言語による文例集と併せてあらかじめ準備しておきます。災害発生後の外国人観光客の行動や要求を前提としたシナリオを作成し、シミュレーションを行って、施設内の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準備しておきましょう。（ピクトグラム p10～11、参考資料 p16～19 参照）

外国人観光客の災害時対応訓練

災害発生時に、多言語対応担当の方だけでは人手が不足する場合や、対応できない言語の外国人観光客がいる場合を想定して、できるだけ多くの従業員を交えた訓練を行うことが大事です。可能であれば、外国人観光客のお客様にも訓練への参加をお願いし、日本人が気付きにくい情報提供手段の問題点や課題を明確にすることで、改善を図りましょう。

地震



地震発生時の行動の周知

いつ地震が発生しても対応できるように、『地震が起きたら従業員の指示に従う』『揺れている最中は机等の下で身を守る』『枕や靴で頭を保護する』『あわてて施設の外に飛び出さない』等の文例を、施設を利用している外国人観光客の目につくところに多言語で常時掲示しておくことや、パンフレット等にして客室に備えておくなどの対応が重要です。

また、外国人観光客が必要に応じて目を通せるように、震度を解説する資料などを多言語で準備しておくこともよいでしょう。（対応文例集 p14 参照）

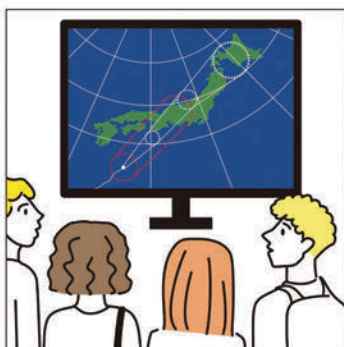
津波・高潮



津波・高潮に関する情報の掲示と発生時の情報提供手段の準備

『この地域は海拔〇mです。予想される津波は最大で〇〇mです』等の情報を、施設を利用している外国人観光客の目につくところに多言語対応で常時掲示しておくことが大切です。また、津波警報が発表された場合に備え、避難する場所のイメージを具体的に伝えるため、「高いところへ避難」といった抽象的な内容ではなく、津波到達時刻（〇〇：〇〇頃）とともに、ルートマップ（地図）や目標となる建物の写真を準備しておくことも必要です。（対応文例集 p14 参照）

豪雨・土砂災害









豪雨・土砂災害に関する情報提供手段の準備

どの程度の風雨になりそうか、施設がある場所にはいつ影響が出そうかといった情報を掲示するサインボードを準備する、あるいは台風情報のテレビ映像を流しておく等、情報を提供し続けるようにしましょう。豪雨による被害が予想できる場合は、交通機関が不通になり戻ってこられなくなるリスクがあることを伝え、予定を変更して出かけないように誘導しましょう。集中豪雨と竜巻については、「記録的短時間大雨情報」「竜巻注意情報」等の発表状況を確認して、情報提供を行うようにしましょう。また、長期間にわたり雨が続けている場合には土砂災害にも注意が必要であるため、気象庁や自治体から発表される「土砂災害警戒情報」を確認しましょう。

（対応文例集 p14 参照）

第4部 情報提供

事業者が把握しておくことが望ましい情報源

かがわ防災 Web ポータル	www.bousai-kagawa.jp/ 香川県防災情報システム。交通情報などへのリンクもあります。	
香川県土木部 河川砂防課	www.pref.kagawa.lg.jp/kasensabo/dosya/dosya/index.html 香川県の土砂災害の情報を知ることができます。	
高松地方気象台	www.jma-net.go.jp/takamatsu/ 香川県の天気の情報を知ることができます。	
四国地方整備局	www.skr.mlit.go.jp/ 四国の防災の情報を知ることができます。	
気象庁	www.jma.go.jp/jma/kokusai/multi.html 多言語対応。	
内閣府 防災情報のページ	www.bousai.go.jp/ 災害の状況、被害の状況を公表しているほか、防災対策情報や内閣府の防災に関する政策等を公開しています。	
総務省消防庁	【日本語】 www.fdma.go.jp/	日本語  英語 
	【英語】 www.fdma.go.jp/en/	
防災危機管理 e-カレッジ	【日本語】 open.fdma.go.jp/e-college/	
(一財) 自治体国際化協会	多言語生活情報（13か国のことば） www.clair.or.jp/tagengo/	
	外国人住民災害支援情報（いろいろなことばもあります。） www.clair.or.jp/j/multiculture/index.html	

こんなことが知りたいとき

- 香川県で外国語がわかる医者がある病院をさがしたいとき
⇒ 広域災害・救急・周産期医療情報システム「医療 Net さぬぎ」
www.qq.pref.kagawa.lg.jp/ir37/qqport/kenmintop/ 
- 市町の役所が出すお知らせを携帯電話のメールで受け取りたいとき
⇒ 避難情報メール配信サービス
www.pref.kagawa.lg.jp/bosai/mail/main.html 
- 何か困ったとき、聞きたいとき
⇒ 香川県総務部知事公室国際課 TEL:087-832-3029
www.pref.kagawa.lg.jp/content/etc/subsite/kokusai/ 
- ⇒ (公財) 香川県国際交流協会 (アイパル香川)
〒760-0017 香川県高松市番町一丁目 11-63 TEL:087-837-5908
www.i-pal.or.jp/ 

災害拠点病院

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ります。県は、被災患者の受入れ・治療、救護班等の派遣を行う災害医療の中核を担う災害拠点病院として、10病院を指定しています。

災害拠点病院	大川地区	さぬき市民病院	さぬき市寒川町石田東甲 387-1	0879-43-2521
	小豆地区	小豆島中央病院	小豆郡小豆島町池田 2060 番地 1	0879-75-1121
	高松地区	県立中央病院	高松市朝日町 1 丁目 2-1	087-811-3333
		高松赤十字病院	高松市番町 4 丁目 1-3	087-831-7101
		香川大学医学部附属病院	木田郡三木町池戸 1750-1	087-898-5111
		高松市立みんなの病院	高松市仏生山町甲 847 番地 1	087-813-7171
	中讃地区	四国こどもとおとなの医療センター	善通寺市仙遊町 2 丁目 1-1	0877-62-1000
		回生病院	坂出市室町 3 丁目 5-28	0877-46-1011
		香川労災病院	丸亀市城東町 3 丁目 3-1	0877-23-3111
	三豊地区	三豊総合病院	観音寺市豊浜町姫浜 708	0875-52-3366

外国人観光客が知っておくと役立つ情報源

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あらかじめ収集しておく情報と、災害発生後に状況に応じて収集する情報の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ておきましょう。

■ NHK WORLD -English- (NHK オンライン)

www3.nhk.or.jp/nhkworld/

NHK は地震・津波など大規模災害が発生した際に、総合テレビ・BS1・BS プレミアムの副音声とラジオ第2 (AM693kHz) でも外国人向け放送を行います。



■ TV Live -NHK WORLD- English (NHK オンライン)

www3.nhk.or.jp/nhkworld/en/live/



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

www.nhk.or.jp/podcasts/program/nhkworld.html



外国語対応

災害発生時の文例集があり、外国人観光客への対応をするときの参考になります。

■ 一般財団法人 自治体国際化協会 (CLAIR/ クレア) ……災害時多言語表示シートを公開しています。

www.clair.or.jp/j/multiculture/index.html



■ 一般財団法人 自治体国際化協会 (CLAIR/ クレア) ……災害時の多言語支援

www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/saigai.html



■ 国立研究開発法人 情報通信研究機構「VoiceTra (ボイストラ)」

voicetra.nict.go.jp/en/



ピクトグラム（図記号）

(1) 一般禁止事項



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



さわるな
Do not touch

(2) 公共・一般・商業施設等



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



案内（有人、無人）
Information



案内所（有人）
Question & answer



救護所
First aid



お手洗
Toilets



浴室
Bath



シャワー
Shower



病院
Hospital

(3) 交通施設



航空機／空港
Aircraft / Airport



鉄道／鉄道駅
Railway /
Railway station



バス／バスのりば
Bus / Bus stop



タクシー／
タクシーのりば
Taxi / Taxi stop



船舶／フェリー／港
Ship / Ferry / Port



出発
Departures

(4) 避難



非常口 ※1 ※2
Emergency exit



非常口+矢印 ※1 ※2
Emergency exit



広域避難場所 ※2
Safety evacuation area



津波・高潮避難場所 ※2
Tsunami・Storm Surge
evacuation area



津波・高潮避難ビル ※2
Tsunami・Storm Surge
evacuation building



津波・高潮注意（津波危険地帯）
Warning; Tsunami・Storm Surge
hazard zone



避難所（建物）※2
Safety evacuation shelter



堤防
Levee



洪水／内水氾濫
Flood from rivers /
Flood from inland waters

■引用について

- ・主にJIS-Z8210(案内用図記号)・JIS-Z9098(防災標識)から引用しています。
- ・※1は公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団の標準案内用図記号から引用しています。

■案内用図記号、防災標識のダウンロードについて

案内用図記号と防災標識は、以下のホームページからダウンロードが可能です。

- ・国土交通省(案内用図記号)
www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000145.html
- ・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)
www.ecomo.or.jp/barrierfree/pictogram/picto_top2017.html
- ・一般社団法人日本標識工業会(防災標識)
www.signs-nsa.jp/

■非常口や避難場所等の図記号について(※2)

- ・非常口や避難場所等を示す図記号は左右を反転して使用することができます。避難方向等に応じて使い分けてください。
- ・矢印と組み合わせることで、避難する方向をより明確化することができます。

■(2)(3)については、状況によって一般禁止の図記号と組み合わせて使用します。



文例 1. 外国人対応開始時文例



日本：皆様が滞在されている施設は安全です。

英語：The facility you are staying is safe.

中繁：大家所在的設施是安全的。

中簡：大家所在的设施是安全的。

韓国：여러분이 체재하고 있는 시설은 안전합니다.

タイ：ที่พักที่ทุกท่านจะสามารถเข้าพักได้อย่างปลอดภัย

日本：その場に留まって、従業員の指示を待ってください。

英語：Please stay where you are and wait for instructions from the staff.

中繁：請留在原地，等待工作人員的指示。

中簡：請留在原地，等待工作人員的指示。

韓国：그 자리에서 종업원의 지시를 기다려 주십시오.

タイ：กรุณายกยุดรอกที่นั่นและรอคำแนะนำจากพนักงาน

日本：必要な情報、わからないこと、不安なことは従業員にたずねてください。

英語：Please ask the staff if you need information or have concerns.

中繁：如果您有需要的資訊、不清楚或擔心的事情，請向工作人員詢問。

中簡：如有所需信息、不清楚或担心的事情，请询问工作人员。

韓国：필요한 정보, 모르는 점, 불안한 점은 종업원에게 문의해 주십시오.

タイ：หากไม่ทราบข้อมูลที่เป็นหรือรู้สึกไม่สบายใจ กรุณาสอบถามหรือแจ้งพนักงาน

日本：具合が悪くなった人は従業員に申し出てください。

英語：Please inform the staff if you feel ill.

中繁：如果您有困難，請向工作人員提出。

中簡：如果感觉身体不舒服时请告知工作人员。

韓国：상태가 나빠진 경우에는 종업원에게 말씀해 주십시오.

タイ：ผู้ที่รู้สึกไม่สบาย กรุณาแจ้งพนักงาน

日本：英語、中国語、韓国語、タイ語のお手伝いをしていただけの方はいませんか。

英語：Is there anyone who can speak English, Chinese, Korean, or Thai?

中繁：有人能幫忙說英語、中文、韓語、泰語嗎？

中簡：有人能帮忙说英语、中文、韩语、泰语吗？

韓国：영어, 중국어, 한국어, 태국어를 통역해 주실 수 있는 분이 계십니까？

タイ：มีผู้ที่สามารถให้ความช่วยเหลือด้านภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาเกาหลี หรือภาษาไทยหรือไม่

文例 2. 外国人対応文例



日本：この建物には、飲料水と食料（一般食／ハラル／ビーガン）が確保されています。

英語：This building has stockpiles of drinking water and food. (Halal and Vegan options available).

中繁：本建築物内有儲存飲用水和食物（一般食品／清真食品／素食）。

中簡：本建築物内储存有饮用水和食品（普通食品／清真食品／素食食品）。

韓国：이 건물에는 식수와 음식물 (일반식, 할랄, 비건) 이 확보돼 있습니다.

タイ：จัดเก็บเครื่องดื่มและอาหาร (อาหารทั่วไป/อาหารฮาลาล/อาหารวีแกน) ไว้ที่อาคารนี้

日本：現在、地震（台風、竜巻）のため、Wi-Fi は使えません。

英語：Wi-Fi is not currently available due to the earthquake (typhoon/tornado.)

中繁：由於地震（颱風、龍捲風）原因，現在不能使用 Wifi。

中簡：由于地震（台风、龙卷风）原因，现在不能使用 Wifi。

韓国：현재, 지진 (태풍, 회오리) 으로 인해 Wi-Fi 를 쓸 수 없습니다.

タイ：เนื่องจากมีเหตุแผ่นดินไหว (ไต้ฝุ่นและพายุหมุน) ทำให้ในขณะนี้ไม่สามารถใช้งาน WiFi ได้

日本：現在、災害が発生しているため、危ないので外出しないでください。

英語：We are currently experiencing a disaster. Due to the dangers involved, please do not go outside.

中繁：現在有災害發生，請不要外出以防危險。

中簡：现在因灾害发生，外界危险请勿外出。

韓国：현재, 재해가 발생해 위험하므로 외출하지 마십시오.

タイ：เนื่องจากในขณะนี้กำลังมีอันตรายที่เกิดจากเหตุภัยพิบัติทางธรรมชาติ ขอให้ทุกท่านอย่าออกไปข้างนอก

日本：断水しているので風呂・シャワーは使えません。

英語：The bath and shower cannot be used because the water supply has been cut off.

中繁：現在停水，不能泡澡和淋浴。

中簡：现在停水，不能泡澡和淋浴。

韓国：단수됐으므로 욕실, 샤워기를 이용할 수 없습니다.

タイ：เนื่องจากมีการตัดน้ำประปา จึงไม่สามารถใช้งานอ่างอาบน้ำหรือฝักบัวได้

日本：エレベーターやエスカレーターは安全確認が終わるまで止まっています。

英語：Elevators and escalators are out of service until safety checks are carried out.

中繁：在安全確認完畢之前，電梯和電扶梯停止營運。

中簡：在安全确认完毕之前，电梯和自动扶梯停止运营。

韓国：엘리베이터, 에스컬레이터는 안전 확인이 완료될 때까지 운행이 정지됩니다.

タイ：ลิฟต์และบันไดเลื่อนจะหยุดให้บริการจนกว่าการตรวจสอบความปลอดภัยจะเสร็จสิ้น

日本：電氣は復旧しましたが上下水道が使えるようになるには時間がかかります。

英語：Although the power has been restored, more time is required before water and sewage services can be used.

中繁：電已經恢復，但自來水和下水道需要過一段時間才能使用。

中簡：已经恢复通电，但自来水和下水道需要过一段时间才能使用。

韓国：전기는 복구됐으나 상하수도 사용까지는 시간이 더 필요합니다.

タイ：แม้ว่าจะสามารถใช้ไฟฟ้าได้แล้ว แต่ต้องใช้เวลาอีกสักพักกว่าจะสามารถใช้งานน้ำประปาได้ตามปกติ

文例 3. 災害ごとの初動活動の内容文例

地震



日本：大きな地震が発生しました。建物の安全を確認しますから、そのままお待ちください。

英語：A large earthquake has occurred. Please wait while we confirm the safety of the building.

中繁：剛才發生了大地震。下面將進行建築物安全確認，請等待。

中簡：刚才发生了大地震。需进行建筑物安全确认，请原地等待。

韓国：대규모 지진이 발생했습니다. 건물이 안전한지 확인하고 있으므로 그대로 대기해 주십시오.

タイ：เกิดแผ่นดินไหวครั้งใหญ่ขึ้น เราจะทำการตรวจยืนยันความปลอดภัยของอาคาร ขอให้ทุกท่านรอสักครู

日本：テレビや家具から離れてください。

英語：Stay clear of a TV and furniture.

中繁：請遠離電視和傢俱。

中簡：请远离电视机和家具。

韓国：텔레비전이나 가구에서 떨어져 주십시오.

タイ：กรุณาย้ายอยู่ไกลโทรทัศน์หรือเฟอร์นิเจอร์ขนาดใหญ่

日本：テーブルの下に入って身体を守ってください。

英語：Take cover under a table to protect yourself.

中繁：請躲到桌底下，保護身體。

中簡：请钻到桌下，保护身体。

韓国：테이블 밑에 들어가 몸을 보호해 주십시오.

タイ：กรุณาหลบอยู่ใต้โต๊ะ

津波・高潮



日本：津波・高潮警報が発表されました。急いで近くの高いところまで避難します。

英語：A tsunami/storm surge warning has been issued. Evacuate to the closest higher ground immediately.

中繁：收到海嘯和漲潮警報。立即到附近的高處避難。

中簡：发布海啸和风暴潮警报。立即到附近的高处避难。

韓国：쓰나미・폭풍해일경보가 발표됐습니다. 급히 가까운 높은 곳으로 대피합니다.

タイ：มีการแจ้งเตือนสึนามิ และน้ำทะเลขึ้นสูง ให้อพยพไปยังพื้นที่สูงที่อยู่ใกล้เคียงโดยด่วน

豪雨・土砂災害



日本：風雨はこれから強くなります。建物の中が最も安全です。そのまま待機してください。

英語：The storm will become increasingly powerful. The safest place to be is inside the building. Please stay where you are.

中繁：風雨強度即將加大。在建築物內最為安全。請等待。

中簡：风雨强度即将加大。在建筑物内最为安全。请保持等待。

韓国：비바람이 앞으로 강해집니다. 건물 안이 가장 안전합니다. 그대로 대기해 주십시오.

タイ：พายุฝนจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ภายในอาคารจะเป็นที่ที่ปลอดภัยมากที่สุด กรุณาอยู่ภายในอาคารจนกว่าเหตุการณ์จะสงบ

災害時情報提供アプリ「Safety tips」

外国人観光客にもわかりやすい
災害情報を通知する便利ツール！

観光庁監修の訪日外国人観光客向け災害時情報提供アプリです。**事前にアプリをダウンロードして、宿泊施設の方が扱っていただくことが重要です。**



Android



iPhone

天気予報

避難勧告・指示等

・避難所情報(下部アプリ)へは、ページ下部にリンクを掲載。

緊急連絡先情報

・ワンクリックダイヤル



医療機関情報

交通機関情報

事前学習

・応急処置情報

・警報解説



アプリの概要

基本機能

・気象庁の提供する緊急地震速報、津波警報、気象特別警報、噴火速報等をプッシュ型情報発信(データやコンテンツが利用者の端末に自動的に配信される方式)でお知らせします。

対応言語

・英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語、日本語

配信される情報

地震情報

・過去の地震情報(震源地の地図、震源の深さ、マグニチュード等)について、最大10件まで確認できます。

気象警報

・設定地点の気象特別警報と気象警報を表示します。警報発表時の対応行動表についても確認できます。

噴火警報

・現在発表されている噴火警報情報を確認できます。

熱中症情報

・設定地点における熱中症の危険度を確認できます。

医療機関情報

・日本政府観光局の発信する、外国人の受け入れが可能な医療機関情報を入手することができます。

交通機関情報

・最新の運行状況や乗換えに関する情報を確認できます。

避難勧告・指示等

・各自治体が発令する避難勧告・指示情報を確認できます。(日本語のみ)

事前学習

・各種警報についての解説や応急処置方法を確認できます。

コミュニケーションカード

・災害時に予想される様々な質問を多言語(英・中・韓・日)で表示し、コミュニケーションを支援します。

緊急連絡先情報

・110番、119番の利用上の注意点、設定した母国の大使館の住所・電話番号を確認できます。

・それぞれの電話番号をクリックするとダイヤル画面に遷移し、そのまま電話をかけることができます。

リンク

・災害時に必要な情報(大使館連絡先等)等を収集できるホームページのリンク集です。



日本：エレベーターやエスカレーターは安全確認が終わるまで止まっています。

英語： Elevators and escalators are out of service until safety checks are carried out.

中繁：在安全確認完畢之前，電梯和電扶梯停止營運。

中簡：在安全确认完毕之前，电梯和自动扶梯停止运营。

韓国： 엘리베이터, 에스컬레이터는 안전 확인이 완료될 때까지 운행이 정지됩니다.

タイ： ลิฟต์และบันไดเลื่อนจะหยุดให้บริการจนกว่าการตรวจสอบความปลอดภัยจะเสร็จสิ้น



日本：断水しているので風呂・シャワーは使えません。

英語： The bath and shower cannot be used because the water supply has been cut off.

中繁： 現在停水，不能泡澡和淋浴。

中簡： 现在停水，不能泡澡和淋浴。

韓国： 단수됐으므로 욕실, 샤워기를 이용할 수 없습니다.

タイ： เนื่องจากมีการตัดน้ำประปา จึงไม่สามารถใช้งานอ่างอาบน้ำหรือฝักบัวได้



日本： 鉄道やバスが運行していないので空港へ行くことはできません。

英語： Because trains and buses are out of service, you cannot get to the airport.

中繁： 鐵路和公車停止營運，不能去機場。

中簡： 鐵路和公交车现在停运，不能去机场。

韓国： 철도, 버스가 운행되지 않기 때문에 공항에 갈 수 없습니다.

タイ： เนื่องจากรถไฟและรถบัสหยุดให้บริการ จึงไม่สามารถเดินทางไปยังสนามบินได้



日本：津波・高潮警報が発表されました。急いで近くの高いところまで避難します。

英語：A tsunami/storm surge warning has been issued. Evacuate to the closest higher ground immediately.

中繁：收到海嘯和漲潮警報。立即到附近的高處避難。

中簡：发布海嘯和风暴潮警报。立即到附近的高处避难。

韓國：쓰나미·폭풍해일경보가 발표됐습니다. 급히 가까운 높은 곳으로 대피합니다.

タイ：มีการแจ้งเตือนสึนามิ และน้ำทะเลขึ้นสูง ให้อพยพไปยังพื้นที่สูงที่อยู่ใกล้เคียงโดยด่วน

その場に留まって、従業員の指示を待ってください。

英語 : Please stay where you are and wait for instructions from the staff.

中繁 : 請留在原地，等待工作人員的指示。

中簡 : 請留在原地，等待工作人員的指示。

韓国 : 그 자리에서 종업원의 지시를 기다려 주십시오.

タイ : กรุณาหยุดรอที่นั่นและรอคำแนะนำจากพนักงาน

この建物には、飲料水と食料（一般食／ハラール／ビーガン）が確保されています。

英語 : This building has stockpiles of drinking water and food. (Halal and Vegan options available).

中繁 : 本建築物内有儲存飲用水和食物（一般食品／清真食品／素食）。

中簡 : 本建築物内储存有饮用水和食品（普通食品／清真食品／素食食品）。

韓国 : 이 건물에는 식수와 음식물(일반식, 할랄, 비건)이 확보돼 있습니다.

タイ : จัดเก็บเครื่องดื่มและอาหาร (อาหารทั่วไป/อาหารฮาลาล/อาหารวีแกน) ไว้ที่อาคารนี้

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	住所・電話番号	施設までの距離
市役所、町役場		
避難場所 1		
避難場所 2		
給水拠点 1		
給水拠点 2		
災害拠点病院		
医療機関 1		
医療機関 2		
連携先施設 1		
連携先施設 2		
一時滞在施設 1		
一時滞在施設 2		
ハザードマップの確認		<input type="checkbox"/> ←確認チェック
香川県土砂災害危険箇所マップの確認		<input type="checkbox"/> ←確認チェック

平常時から「やっておくべきこと」チェックリスト

あなたの施設では、外国人観光客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をチェックしてみてください。

- 施設内での外国人観光客対応のための責任者や指揮命令系統が確立している。
- すべての従業員（パートやアルバイトなどの臨時従業員を含む）があらかじめ定められた役割分担に基づいて、指示や判断を仰ぐことなく速やかに対応できるようにマニュアルを作成している。
- 施設の立地場所にはどのような災害リスクがあるか、ハザードマップ等で事前に確認している。
- 災害時に連携すべき施設や事業者等について事前に確認し、リストアップしている。
- 外国人観光客のための防災情報収集リストをあらかじめ作成してすぐに使えるようにしている。
- 施設の災害時の状況を想定した、多言語でのピクトグラム（図記号）をあらかじめ準備している。あるいはすぐに使えるようにサインボードなどを準備している。
- 施設の災害時の状況を想定した、多言語での対応文例集をあらかじめ準備していて、すぐに使えるようになっている。
- ピクトグラム（図記号）や対応文例集を使って、対応訓練を実施している。

●これらは、外国人観光客への災害対応のための基本項目です。

●実施していない項目があれば、このマニュアルの該当部分を重点的に読んでください。
また、今後、段階的に実施していく場合は、できた項目にチェックをつけて、次に何をすべきか確認してください。

2019 外国人観光客への災害時等対応マニュアル

発行日 2019年9月

発行 公益社団法人香川県観光協会

〒760-0017 香川県高松市番町4丁目1-10

TEL:087-832-3363