

別冊

外国人旅行者の安全確保のための 災害時初動対応マニュアル

～旅館・ホテル編～

平成27年7月
高知県観光振興部

目次

1 本マニュアル策定の趣旨と活用方法

1-1 本マニュアル策定の趣旨

1-2 活用方法

2 「やるべきこと」チェックリスト

3 外国人旅行者に関する基礎知識

4 外国人旅行者に対する初動対応

4-1 地震による揺れが発生している時

4-2 最初の揺れが収まった時

4-3 ひと段落した時

5 初動対応のための関連データベース

5-1 災害発生時の情報源

5-2 外国語対応

5-3 駐日外国公館

6 対応マニュアル参考事例集

1 本マニュアル策定の趣旨と活用方法

1-1 本マニュアル策定の趣旨

- 本マニュアルは、南海トラフ地震による津波被害から観光客の安全を確保するために策定した「観光客の安全確保のための津波防災対策マニュアル～旅館・ホテル編～」(以下「基本ガイドライン」という。)の「別冊」として位置付け、特に外国人旅行者の安全確保ために行うべき事柄として、旅館・ホテル業に携わる方々に、以下の4点について、特に重要な初動時の仕方を説明しています。
 - (1) 地震(津波)に慣れない外国人旅行者に対する事前の心構え
 - (2) 外国人旅行者のために日頃から準備していただきたい事前防備の項目
 - (3) いざ地震(津波)が起きた時の初動対応の要点
 - (4) 地震(津波)が落ち着いた後に、外国人旅行者に提供すべき情報の一覧

1-2 活用方法

- ① まずは、それぞれの地域や施設の状況に応じて、「基本ガイドライン」を参考に、外国人旅行者を含む全ての施設利用者の安全確保のための津波防災対策マニュアルを作成します。
- ② その際、外国人旅行者への対応に関しては、「別冊」を参考に、できるところから取り組んでください。
- ③ 「別冊」には、そのまま使える「ピクトグラム(図記号)」や「多言語による対応文例」のほか、既に他で作成されている「対応マニュアル参考事例集」も載せていますので、活用してみてください。

2 「やるべきこと」チェックリスト

- 最初に、あなたの施設では、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。

<input type="checkbox"/>	① 外国人旅行者対応の命令系統の確立 → 一般的な災害時の指揮・命令系統の中で、外国人旅行者に対応できる担当者を複数名選出しておき、予め定められた役割分担に基づき、上司の指示や判断を仰ぐことなく速やかに対応できる。
<input type="checkbox"/>	② 情報収集先のリスト化 → 各国大使館・各種交通施設等の連絡先を事前にリストしている。 また、リストを従業員全員で共有し、災害発生時の使用を想定して、所定の場所に配置している。
<input type="checkbox"/>	③ 外国人対応ができる施設の確認 → 災害時に利用できる地域内の施設について、英語が話せるなど外国人対応ができる病院などの施設も含めて一覧表にして、住所や電話番号を書きとめている。
<input type="checkbox"/>	④ 多言語でのピクトグラム（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いる。 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、「貼りつける場所」や「ピクトグラムの種類と枚数」等を決めている。
<input type="checkbox"/>	⑤ 外国人旅行者への対応訓練 → ピクトグラムや多言語での対応文例集を使って、情報提供方法・提供手段を工夫して対応訓練を実施している。

3 外国人旅行者に関する基礎知識 (1)

- 南海トラフ地震のような大規模地震発生時に、外国人旅行者は、次のような行動等をとる可能性があります。
- あわせて、旅館・ホテルとして望ましい対応を示しますので、こうした事態の発生を予め想定して、外国人旅行者の不安を少しでも和らげるよう、落ち着いて行動してください。

(1) 地震そのものを理解できない人がいる

全く地震を経験したことのない国や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理解できず、気が動転してパニック状態になることがあります。

→ **何が発生したのかを説明する必要があります。**

(2) 地震の揺れで感じた疑問をそのままぶつけてくる人がいる

日本人は揺れの大きさで、ある程度の被害の大きさを予測できますが、外国人旅行者は過剰に反応する傾向があり、ロビーに集まってきて、『建物は大丈夫か』『何がどうなっているのか』といった質問が殺到することがあります。

→ **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パニックを起こす人がいる

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。

- ① **不安がる外国人旅行者に対して『今、何が起きているか』を分かってもらえるよう説明する必要があります。**
- ② **大使館、旅行会社、関係機関等と連絡をとって、状況の説明をお願いする必要があります。**

(4) 地震後の停電や断水を理解できない人がいる

旅館やホテル側の過失と勘違いし、早く修復するよう要望や要求をする外国人旅行者が出てくる可能性があります。

→ **復旧の見通しや水や照明の準備、食料の状況などを説明する必要があります。**

3 外国人旅行者に関する基礎知識 (2)

(5) エレベーターを使おうとする人がいる

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、外国人旅行者はそうではないため、エレベーターを使って逃げようとする場合があります。

→ **地震発生時には、エレベーターの使用禁止を徹底する必要があります。**

(6) 自分だけでは避難することができない。

建物内にとどまることが危険な場合は、屋外への避難誘導や避難場所への避難を指示しますが、外国人旅行者は地域に詳しくないので、自分だけでは避難場所へ行くことができません。

→ **従業員による避難誘導や避難場所へ直接案内する必要があります。**

(7) 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とりたいという相談が殺到することがあります。

→ **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い合わせが殺到する

地震が発生した場合、家族や同行者と離れ離れになっていた場合は、旅館やホテルの方にその安否確認を求めてきます。

→ **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) ほとんど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『安全な地域へ移動したい』『すぐに帰国したいがどうすればよいのか』という情報を求めてくる場合があります。

→ 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・鉄道その他の交通機関の最新の運行状況の入手、また大使館、旅行会社、関連団体とどう連携するかを準備する必要があります。**

4 外国人旅行者に対する初動対応(1)

4-1 地震による揺れが発生している時

- 日本人旅行者への対応と同時になるため、混乱が生じないように落ち着いて外国人旅行者に呼び掛けや対応をする必要があります。

呼び掛け① 身の安全の確保

- 周囲にいる外国人旅行者に対し、「慌てず、まず身の安全を確保する」よう呼び掛け、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促します。

【対応文例】

日本語	英語
まわりの人に声をかけながら、慌てず、まず身の安全を！！	Call the attention of those around you, Remain calm, and secure your personal safety!
テレビ・家具・調度品からなるべく離れてください。	Stay away from TVs and furniture.
近くの固定されているものにつかまってください。	Hold on to something secure.
頭を保護し、丈夫な机の下など安全な場所に避難してください。	Protect your head and shelter under a table.

呼び掛け② 冷静な（落ち着いた）行動

- 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、建物内の安全な場所に留まるように呼び掛ける。
- 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」ように呼び掛ける。
- 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、地震発生直後にパニックにならないよう「落ち着く」ように、呼び掛けることが特に重要となる。

【対応文例】

日本語	英語
慌てて外に飛び出さないでください。	Don't rush outside.
エレベーターが止まったらすぐに降りてください。	Get out of the elevator immediately once it has stopped.
避難の際には、エレベーターは、絶対に使用しないでください。	Do not use the elevator to evacuate.

4 外国人旅行者に対する初動対応(2)

4-2 最初の揺れが収まった時

- 地震の最初の揺れが収まったら、施設内の利用者に「地震が発生した」こと、「現在、地震・津波などに関する情報を収集しており、状況が分かり次第、情報提供を行う」ことを呼び掛け、「今、何が起きているのか」ということを説明します。
- 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、「呼び掛け体制」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」を用意しておくことも重要です。

まずはじめに 状況の説明

- 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。
- 言葉だけではなく、身振り手振りを交えて伝えましょう。
- 文例集を手差したり、ピクトグラムを提示したりしましょう。
- 身近にいる外国人旅行者には、口頭でも伝えましょう。

【対応文例】

日本語	英語
大きな地震が発生しました。	A major earthquake has just occurred.

速やかに 避難誘導

【対応文例】

日本語	英語
施設・建物は今後も揺れますが倒壊や崩壊はしません。	This building may shake again. However, it is safe and will not collapse.
ここは安全なので、ここにいてください。	This is a safe area. Please stay here.
津波がくるので逃げてください。	A tsunami is coming, so please escape to a safe area.
服装や持ち物にこだわらずに早く逃げてください。	Escape right away, leaving clothes or belongings behind.
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。	The ground floor may be flooded. Evacuate to the upper floor.
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。	We must evacuate this building. Bring your valuables and gather at the front desk.

4 外国人旅行者に対する初動対応(3-1)

4-3 ひと段落した時

- 大きな地震の揺れが収まり、津波から避難したあと、特に外国人旅行者に対して次のような対応を実施します。

対応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、対応文例等を用意しておき、落ち着いて対応します。

【対応文例】

日本語	英語
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。	Keep your room door open for the safety check patrol.
ケガや火傷をした場合は従業員に申し出てください。	Let staff know immediately if you are injured or burned.
ケガはありませんか？	Are you injured?

対応②

ロビーやフロアに集まってきた利用者への対応

- 不安から多くの者がロビー等を集まってきます。
- 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。その場合は、宴会場など、一か所に誘導します。

対応③

傷病者への対応

- 外国人旅行者の商業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、近くの医療救護所等の開設を確認し、随行・搬送します。
- 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す。
- * あらかじめ、多言語対応できる近隣の医療機関を把握しておくことが望ましい。

対応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、破損箇所に入立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。

(ピクトグラムと対応文例の併用例)



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.

4 外国人旅行者に対する初動対応(3-2)

対応⑤ 外国人旅行者対応窓口の開設

- 外国人旅行者対応窓口を設置し、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ことを外国人旅行者に伝えます。
- 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ことが望ましい。

【対応文例】

日本語	英語
この施設は帰国や移動まで皆様の安全を守ります。	We will keep you safety during your stay here.
従業員の指示には必ず従ってください。	Act calmly and follow instructions from staff.
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。	Do not hesitate to contact us whenever you need information, have any questions or face any problems.
鉄道やバスは運行していません。	Public trains and buses are not yet in operation.
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.
母国や他国への航空機は現在就航していません。	All overseas flights are currently not in service.

対応⑥

施設外の外国人旅行者の受入と保護

- 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、受入可能な場合は、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入等で混乱が予想されますが、国籍を問わず受け入れることは、その施設の重要な使命として期待されています。

対応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避難が必要になった場合は、次のとおり対応します。
 - 日本人・外国人の区別なく避難計画に従って、全員を屋外の安全な場所に誘導します。
 - 屋外へ誘導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付き添って移動をお願いすることとなります。

【対応文例】

日本語	英語
煙の中を逃げるときは、姿勢を低くし、ぬらしたタオルなどを口にあて、煙がくる反対方向の避難階段（非常口）を選んで逃げてください。	When fleeing from smoke, keep a low posture, put a wet towel on your mouth, and rush to the emergency stairs (emergency exit) in the opposite direction of the flow of smoke.

5 初動対応のための関連データベース(1)

5-1 災害発生時の情報源

- 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、あらかじ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 「Safety tips for travelers」

「Safety tips for travelers」の「News media」ページにて以下のメディアに関する情報が入手可能です。

PC版 → <http://www.jnto.go.jp/safetytips/pc/media.html>

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

● NHK WORLD (NHKワールド)

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

※NHKワールドのニュースや番組は、PCやスマホで視聴可

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

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

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

<http://www.nhk.or.jp/nhkworld/radio/>

※Select language を選択

● The Japan Times <http://www.japantimes.co.jp/>

● The Asahi Shimbun <http://www.asahi.com/english/>

● The Japan News by The Yomiuri Shimbun

<http://the-japan-news.com/>

● Nikkei.com http://asia.nikkei.com/?n_cid=NARAN101

● Mainichi.jp <http://mainichi.jp/english/>

● Kyodo News <http://english.kyodonews.jp/>

◎ こうち防災情報

<http://kouhou.bousai.pref.kochi.lg.jp/index.html>

◎ 内閣府防災情報ページ

<http://www.bousai.go.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プレミアム副音声と、ラジオ第2（高知1,152kHz、中村1,521kHz、大正1,035kHz、橋原1,467kHz）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、携帯電話、スマートフォン等も活用してください。

5 初動対応のための関連データベース(2)

5-2 外国語対応

- 災害発生時の外国語対応や文例集があります。

- ◎ **高知県国際交流協会**

<http://www.kochi-kia.or.jp/>

- ◎ **高知県国際交流協会**

- (多言語による南海地震対策パンフレット)**

<http://www.kochi-kia.or.jp/earthquake/index.htm>

※ 比較的短期の在留外国人向けに、巨大地震と津波から生き抜くために最低限必要な情報を掲載した「概要版」を紹介しています。

- ◎ **自治体国際化協会 (CLAIR:クレア)**

<http://www.clair.or.jp/>

- ◎ **自治体国際化協会**

- (言語災害情報文例集 >地震や災害時の基礎知識)**

<http://www.clair.or.jp/tabunka/shinsai/mesbasic.html>

5-3 駐日外国公館

- 日本にある駐日外国公館の一覧が掲載されている外務省のウェブサイトです。

- ◎ **駐日外国公館リスト (アジア)**

<http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/asia.html>

- ◎ **駐日外国公館リスト (北米)**

http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/n_america.html

- ◎ **駐日外国公館リスト (中南米)**

<http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/latinamerica.html>

- ◎ **駐日外国公館リスト (欧州)**

<http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/europe.html>

- ◎ **駐日外国公館リスト (大洋州)**

<http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/pacific.html>

- ◎ **駐日外国公館リスト (中東)**

<http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/middleeast.html>

- ◎ **駐日外国公館リスト (アフリカ)**

<http://www.mofa.go.jp/mofaj/link/emblist/africa.html>

6 対応マニュアル参考事例集

- 既に作成されている対応マニュアル事例がありますので、「ピクトグラム（図記号）」や「多言語による対応文例」など、ぜひ参考にしてみてください。

- ◎ **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）
<http://www.mlit.go.jp/common/001058526.pdf>

- ◎ **災害時における訪日外国人旅行者への情報提供について**（国土交通省観光庁）
http://www.mlit.go.jp/kankocho/news03_000111.html

- ◎ **外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル**（東京都）
<http://www.gotokyo.org/jp/administration/h24/saigaiji.html>

- ◎ **女将の地震初動マニュアル**（静岡県ホテル旅館生活衛生同業組合）
http://www.shizuokayado.jp/home/osirase_list/20111018_01

- ◎ **災害時初動対応ハンドブック**（日本観光振興協会）
<http://www.nihon-kankou.or.jp/jirei/kako/pdf/20120910000001.pdf>

- ◎ **災害時の多言語支援のための手引き 2012**（自治体国際化協会）
<http://www.clair.or.jp/j/multiculture/tagengo/saigai.html>

- ◎ **災害時に役立つ！通訳・翻訳ボランティアハンドブック**（多文化共生センター）
<http://www.tabunka.jp/osaka/ja/activities/publications/>

- ◎ **大規模災害発生時の避難誘導ガイド**（浅草地区外国人観光客安心向上プロジェクト推進検討会）
<http://yokosoasakusa.com/data01/>