

外国人観光客防災対策推進セミナーについて

1 実施目的

高知県内の旅館・ホテルにおいて、南海トラフ地震発生時の外国人観光客を含む宿泊客への情報伝達や避難誘導の方法について学ぶことで、安全・安心を宿泊客へ提供できる態勢を整えることを目的とする。

2 実施日程

令和 2 年 1 月

3 実施場所

東部、中部、西部の各エリアで 1 回ずつ実施（エリア外の宿泊施設からも参加可能）

4 対象施設

県内の津波浸水想定区域内にある旅館・ホテル（240 カ所）

5 実施内容

（1）講演

「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～」に基づき、津波への理解、日頃の備え、津波発生時の備え等について学ぶとともに、別冊「外国人旅行者の安全確保のための災害初動対応マニュアル」に基づき、発災時の外国人観光客への対応方法を学ぶ。

（2）机上訓練（グループワーク及びロールプレイ）

① グループワーク

- ・参加者を 5 人程度でグループ分けする。
- ・グループごとに条件を設定し、グループ内での役割を設定する。設定資料、役割分担表は事前にグループごとに配付しておく。

設定条件：日時場所、周辺状況（天候、世間の状況など）、誰がいるのか（責任者出張中、お客様〇名など）、宿泊客は外国人

役割：全体統括担当、館内放送担当、避難誘導担当、逃げ遅れ確認担当、持ち出し担当

- ・各グループが置かれた状況下での、地震発生直後から津波到達までの対応方法をグループ内で議論し、模造紙等に各役割の取るべき行動を記入していく。
- ・グループごとに討議した結果を発表し、適宜、講師が正しい対処方法などをアドバイスする。

② ロールプレイ

- ・グループワークと同じ設定で演習を行う。

(シーン例) 地震発生時、発生直後、3分後、10分後、20分後

- ・他のグループの演習を見て、気づきを学ぶ。

(3) 総括

6 資料

- ① 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～
- ② 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～
- ③ 安全の手引き
- ④ 多言語津波シート
- ⑤ ピクトグラム など

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"/>	<p>① 外国人旅行者対応の命令系統の確立</p> <p>→ 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。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>② 情報収集先のリスト化</p> <p>→ 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。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>③ 外国人対応ができる施設の確認</p> <p>→ 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。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>④ 多言語でのピクトグラム（図記号）の準備</p> <p>→ 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。</p>
<input type="checkbox"/>	<p>⑤ 外国人旅行者への対応訓練</p> <p>→ 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。</p>

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に集まってきます。
- 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 마십시오.

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、梶原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/>

安全の手引き

※施設の皆様へ、下記で該当しない項目については、マジックで×を付けるなどしてご利用ください。

はじめに

この手引きは、地震・津波等の災害発生時に、お客様に安全に避難いただくための基本事項について、記載したものです。チェックイン時のフロントでのご紹介やお部屋に配布しておりますので、内容をご確認ください。

また、災害発生時には、フロントなどで従業員が多言語シートで案内を行いますので、指示に従い、冷静に行動してください。

お部屋に到着されたら

- 客室内に掲示している避難経路図を確認し、あなたのお部屋から方向の異なる非常口を2か所以上、実際に歩いてご確認ください。
- お身体の不自由な方で避難に不安を感じられるお客様は、あらかじめフロントにお申し出ください。

災害について 災害の知識

地震とは

- 地面の揺れ方にも小さい揺れや大きい揺れがあります。
- 揺れが大きい場合、家具が倒れたり建物が壊れたりすることもあります。



津波とは

- 地震の揺れの大きさに関係なく、津波が発生することがあります。
- 大きな波の場合、まちや人をのみ込むこともあります。



災害が起きたら

地震による揺れが発生している時にすること

身の安全の確保

- テレビ・家具・調度品からなるべく離れてください。
- 近くの固定されているものにつかまってください。
- 家具の転倒、落下物に注意し、頭を保護して避難してください。
- 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。



冷静な(落ち着いた)行動

- あわてて外に飛び出さないでください。
- エレベーターが止まったらすぐに降りてください。
- 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。



最初の揺れが収まった時にすること

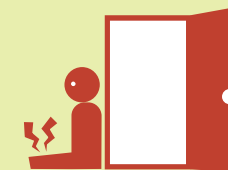
避難の際の行動

- 非常放送、或いは係員の指示に従い冷静に行動してください。
- 津波発生時は、急いで逃げてください。
- エレベーターは絶対に使用しないでください。
- 服装や持ち物にこだわらずに早く逃げてください。
- 電話でマネージャーかフロントへ救助を求めてください。万一電話が通じないときは、窓口から懐中電灯やシャツなどであなたがいることを合図し、救助を待ってください。
- ドアや窓を開けて避難路を確保してください。
- 施設内を動きまわったり施設外に出たりしないでください。

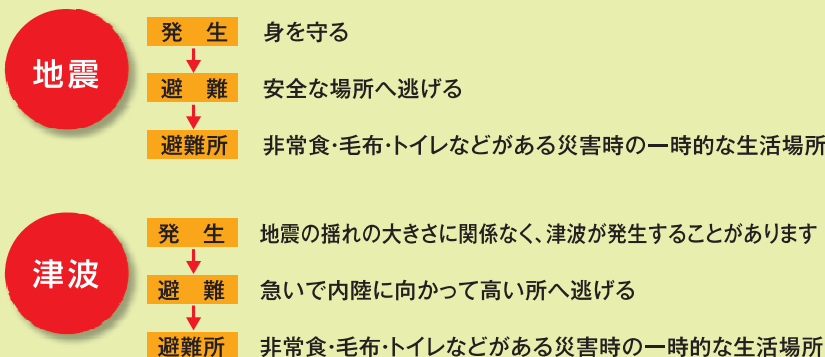


ひと段落した時

- 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。
- ケガや火傷をした場合は従業員に申し出てください。



災害が起きたら



緊急用語

発生	地震	Jisin	津波	Tsunami	危ない	Abunai
	助けて	Tasukete				
避難	逃げろ	Nigero				

最後に

この施設は帰国や移動まで皆様の安全を守ります。必要な情報、分からないこと、不安なことは、従業員に訊ねてください。

**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 a nearby fixed
object.**

请抓住附近的固定物。

請抓住附近的固定物。

**근처에 고정되어 있는 것을 꼭
붙잡으세요.**

กรุณาจับสิ่งใกล้ตัวที่ถุกยึดอยู่กับที่ให้แน่น

**頭を保護して避難してくだ
さい。**

**Protect your head and
find a safe place.**

请护住头部进行避难。

請保護頭部進行避難。

머리를 보호하면서 대피하세요 .

กรุณาป้องกันศีรษะแล้วหนีภัย

身を守ってください。

Protect your body.

请保护人身安全。

請保護人身安全。

자신의 안전을 확보해 주세요 .

กรุณาปกป้องร่างกาย

**あわてて外に飛び出さな
いでください。**

**Do not panic and rush
outside.**

请不要惊慌失措地跑到外面。

請勿匆忙跑出戶外。

**침착하시고 , 밖으로 나가지 마
세요 .**

อย่าเร่งรีบกระโจนออกนอกอาคาร

係員の指示に従ってください。

Follow the instructions of the person in charge.

请遵从工作人员的指示。

請遵從服務人員的指示。

관계자의 지시에 따라 주세요 .

กรุณาปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่

地震発生!

Earthquake!

发生地震!

發生地震!

지진발생!

มีแผ่นดินไหว!

津波がくるので**逃げて**ください。

Evacuate. A tsunami wave is coming.

将会发生**海啸**，**请快逃离**。

海啸來襲**請快逃**。

쓰나미가 오고 있으니 **대피**하세요 .

สึนามิมา **หนี**เร็ว

急いで高い所に**逃げろ!**

Quickly evacuate to higher ground!

请迅速逃到**高处!**

趕緊逃到**高處!**

빨리 높은 **곳**으로 **대피**하세요!

รีบหนีขึ้นที่**สูง**เร็ว!

皆に付いていってください。

Follow everybody.

请跟着大家走。

請跟著大家走。

사람들을 따라 가세요 .

ตามทุกคนไป

**施設・建物は今後も揺れますが
倒壊や崩壊はしません。**

**Facilities and buildings will
continue to shake but will
not collapse or fall down.**

设施・建筑还会发生摇晃，
但不会倒塌或崩塌。

設施・建築物仍會搖晃，
但不會倒塌和塌落。

**앞으로도 시설・건물이 계속 흔들
리겠지만 , 붕괴되지는 않습니다 .**

หลังจากนี้แม้จะเกิดแรงสั่นสะเทือนขึ้นอีก
สิ่งก่อสร้างหรืออาคารก็จะไม่ล้มหรือพังลงมา

**ここは安全なので、ここに
いてください。**

**It is safe here, so
please stay here.**

此处安全，请留在此处。

此處安全，請待在此處。

**여기는 안전하니 여기에 있으
세요 .**

ที่นี่ปลอดภัย กรุณาอยู่ที่นี่

**特に被害はありませんので、
大丈夫です。**

**There is no significant
damage here, so it is safe.**

没有受灾，没关系。

沒有嚴重受災，不要緊。

**특별히 피해는 없습니다 . 관촬
습니다 .**

ไม่เป็นไร ไม่มีสิ่งใดเสียหายเป็นพิเศษ

**この地震による津波の心配
はありません。**

**There is no threat of
a tsunami from this
earthquake.**

此次地震不会引发海啸。

此次地震不會引發海嘯。

**이 지진으로 인한 쓰나미 우려
는 없습니다.**

จากแผ่นดินไหวครั้งนี้
คงไม่ต้องกังวลว่าจะมีสึนามิ

私についてきて下さい。

Come with me.

请跟我来。

請跟我來。

저를 따라 오세요 .

ตามฉันมา

ここで待っていてください。

Wait here.

请在这里等待。

請待在此處。

여기에서 기다리세요 .

กรุณารออยู่ที่นี่

きちんと並びましょう。

Let's line up.

请排好队。

請排好隊。

질서정연하게 줄을 서 주세요 .

เข้าแถวให้เป็นระเบียบกันเถอะ

上階に避難してください。

Evacuate to the upper floor.

请到上层避难。

請到樓上避難。

위층으로 대피해 주십시오.

กรุณานำขึ้นไปยังชั้นบน

この建物から避難します。

Evacuate from this building.

请离开该建筑进行避难。

離開這棟建築物進行避難。

이 건물에서 대피하겠습니다.

หนีออกจากตึกนี้

**貴重品を持ってフロントに
集合してください。**

**Gather your valuables and
meet at the front desk.**

请带好贵重物品在前台集合。

請帶著貴重物品到櫃臺集合。

**귀중품을 챙겨서 프론트로 모
이세요 .**

กรุณาเก็บของมีค่าแล้วมารวมตัว
กันที่เคาน์เตอร์

**必要最低限のものを持って
ください。**

Bring only what you need.

请携带最低限度的物品。

請攜帶最低限度的物品。

**필요한 최소한의 물건만 갖고
있으세요 .**

กรุณานำของที่จำเป็นที่สุดเก็บไว้กับตัว

**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。**

**Leave the door open so
staff can check the inside
of the facility.**

工作人员会在设施内巡逻，
请开门等待。

工作人員將巡視設施內部，
請開門等待。

**직원이 시설 내부를 순찰하고 있
으니 문을 열고 기다려 주십시오 .**

พนักงานจะทำการตรวจตราภายในอาคาร
กรุณาเปิดประตูแล้วรอกอยู่ด้านใน

**ケガや火傷をした場合は
従業員に申し出てください。**

**Contact staff if you
have suffered an injury
or burn.**

受伤或烫伤时，请告知工作
人员。

如有受傷或燙傷，請告知
服務人員。

**부상이나 화상을 입었을 경우
에는 직원에게 알려 주십시오 .**

กรุณาแจ้งพนักงาน
หากท่านมีแผลหรือโดนความร้อนลวก

ケガはありませんか？

Do you have an injury?

有没有受伤？

有無受傷？

다치신 곳은 없습니까？

มีบาดแผลหรือเปล่าครับ/คะ？

**従業員の指示には必ず
従ってください。**

**Always follow staff
instructions.**

请务必遵从工作人员的指示。

請務必遵從服務人員指示。

**직원의 지시에 반드시 따라 주
세요 .**

กรุณาปฏิบัติตามคำสั่งของเจ้า
หน้าที่อย่างเคร่งครัด

必要な情報・わからないこと・不安なことは従業員まで。

Feel free to speak with the staff for information, questions or concerns.

必要的信息、不明之处、不安之事请咨询工作人员。

如需要訊息或有任何問題與不安，請洽服務人員。

필요한 정보, 궁금한 점, 불안한 점은 직원에게 얘기해 주세요.

กรุณาแจ้งข้อมูลสำคัญ เรื่องที่ไม่เข้าใจ หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทางพนักงาน

飲料水と食料は確保しています。

There is safe drinking water and emergency food rations.

饮用水和食物充足。

飲用水及食物充足。

마실 물과 음식은 확보하고 있습니다.

กรุณาเก็บรักษาน้ำดื่มและอาหาร

電気が止まっているので照明やエアコンは使えません。

There is a blackout, so the lights and air conditioners cannot be used.

照明和空调因停电无法使用。

停電中，無法使用照明和空調。

전기가 끊겨 조명과 에어컨은 사용할 수 없습니다.

จะใช้ไฟฟ้าและเครื่องปรับอากาศไม่ได้เนื่องจากจะตัดไฟฟ้า

テレビやインターネットは使えません。

The TV and Internet cannot be used.

电视和网络无法使用。

無法使用電視和網路。

텔레비전과 인터넷은 사용할 수 없습니다.

ใช้โทรทัศน์หรืออินเทอร์เน็ตไม่ได้

断水しているのでトイレの水は流れません。

The toilet will not flush because the water supply is cut off.

卫生间因停水无法冲水。

衛生間因停水無法沖水。

단수 중이라서 화장실 물이 내려가지 않습니다.

น้ำในห้องน้ำไม่ไหลเนื่องจากจะมีการตัดน้ำ

水は使えますがお湯は出ません。

Water is available but hot water is not available.

可以用水，但没有热水。

可以用水，但沒熱水。

물은 사용할 수 있지만 따뜻한 물은 나오지 않습니다.

ใช้น้ำได้แต่น้ำร้อนจะไม่ออก

電気は復旧しましたが水道の復旧には時間がかかります。

Electricity has been restored, but it will take more time to restore the water supply.

用电已恢复，用水恢复还需等待。

雖已恢復供電，但恢復供水還需等候一段時間。

전기는 복구되었지만 수도가 복구될 때까지는 시간이 걸립니다.

ซ่อมไฟฟ้าแล้วแต่การซ่อมท่อประปาต้องใช้เวลา

水道は復旧しましたが電気の復旧には時間がかかります。

Water supply has been restored, but it will take more time to restore the electricity.

用水已恢复，用电恢复还需等待。

雖已恢復供水，但恢復供電還需等候一段時間。

수도는 복구되었지만 전기가 복구될 때까지는 시간이 걸립니다.

ซ่อมท่อประปาแล้วแต่การซ่อมไฟฟ้าต้องใช้เวลา

立入禁止。



Entry is prohibited.

禁止入内。

禁止入内。

출입금지.

ห้ามเข้า

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。



Do not use the
elevators or
escalators.

请不要使用电梯或自动
扶梯。

請勿使用電梯和手扶梯。

엘리베이터와 에스컬레이터는
사용하지 마세요

อย่าใช้ลิฟต์หรือบันไดเลื่อน

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 because the water
supply is cut off.

浴缸、淋浴因停水无法使用。

斷水中，無法使用浴池和淋浴。

단수 중이라서 목욕 · 샤워는 할 수
없습니다.

เนื่องจากมีการตัดน้ำ
อ่างอาบน้ำและฝักบัวจึงใช้ไม่ได้